



CSR REPORT

2020 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility

目錄

經營者的話	02
關於本報告書	04
2020 CSR績效對應永續發展目標	05
利害關係人與重大議題	
企業永續委員會	09
永續重大議題鑑別	10
利害關係人關注議題與溝通管道	11

2020永續重大議題

治理	經濟績效	20
	法規遵循	37
	誠信經營	32
	產品與服務模式的創新	40
社會	全球性市場參與	15
	勞資與勞雇關係	66
	薪資水準與雇用狀況	79
	客戶隱私	59
	員工人權	65
環境	氣候變遷的風險與機會	86

Chapter1 永續治理

關於我們	18
公司治理	23
誠信經營與反貪腐	33
風險管理作為	34
法規遵循情形	38

Chapter2 創新服務

產品與服務模式創新	41
打造卓越服務品質	54
完善的供應商管理	61

Chapter3 幸福企業

員工多元與平等	67
職場健康與安全	71
人才培育與升遷	75
優質福利與薪資報酬	80
促進勞資和諧	84

Chapter4 環境保護

氣候變遷的減緩與調適	86
能源與溫室氣體管理	92
水資源管理	95
廢棄物減量	96
環境友善作為	97

Chapter5 社區共榮

教育扶持	101
知識與經驗的分享	103
社會關懷	104

附錄

附錄一 會計師有限確信報告	107
附錄二 確信項目彙總表	108
附錄三 GRI Standards 指標索引	109

經營者的話

聯強自1988年創立，即制訂【聯強國際的理想、經營理念與價值觀】，內容揭櫫如下：

《聯強國際的理想》

我們經營事業所秉持的態度，是基於相信人是善良且值得信賴；具有創意和生產力；渴望參與，並且在明確的目標下，願意有效地自我管理。

我們希望公司的每一份子，都能關心且獻身投入盡善盡美的服務以及營運上卓越的成就。在這裡，每個人彼此互相尊重，熱愛公司以及公司的目標。

我們要創造出一個穩定發展而有保障的環境，使得員工在此能追求他終身的事業，同時也希望創造出一個正面的、有其需要性的聯強文化，使每個人有追求自我表現與成長的機會。

我們的員工必須清楚了解公司的理想、價值觀、與經營理念。因為我們相信只要了解並認同公司的目標，員工必然會想把工作做好，而且的確會把事情做好。卓越的服務水準就是我們要求員工所認同的主要目標之一。同樣也相信唯有員工真正了解自己所參與的工作，才會突破工作上的瓶頸，進而解決問題。

我們追求適當的利潤來支援公司的成長；提供員工良好的工作環境和終身發展的機會；滿足股東的期望、協助供應商擴大市場佔有率以及提供客戶卓越的服務。相信我們所有的權益人(員工、股東、供應商及客戶)都一致地期待著我們能在服務標準、組織運作、以及長期營運績效上表現突出。

《聯強國際的經營理念》

1. 我們追求對客戶提供卓越的服務

聯強將從事於能以卓越服務獲取利潤的商業機會，並投入數量足以建立實質規模的潛在市場。我們將洞察客戶的需求；開發相關的服務特色，並經由服務執行品質的標準化及客戶的滿意度，來衡量我們的績效。期以此卓越服務提供客戶超值的利益，來獲得客戶長期的信賴。

2. 聯強的經營管理是以顧客為中心的管理

我們將以策略為前導，注重分析，持之以恆，來建立卓越的服務績效。我們必須創新以建立堅實的競爭優勢，並經由高市場佔有率，與客戶分享經濟規模的效益。同時，我們也必須定期確實地衡量競爭者的表現，以作為全公司人員的參考。

3. 唯有卓越的團隊，才能達成卓越的目標

我們深知唯有在員工了解並認同公司的經營理念、價值觀及企業文化，並配合高水準、專業化的經營團隊，始能達成公司的目標。

我們人力規劃的理念植基於深信員工是渴望努力工作追求高標準的成就。我們將協助員工發揮潛能並激勵員工追求卓越，且經由員工共同參與執行公司卓越服務的理念，來達成服務客戶的目標。

我們也深信創造一個高度職業保障與激勵環境，並讓員工感受參與和分享公司利益，是引導員工全力奉獻於公司目標的最佳方法。

《聯強國際的價值觀》

1. 均衡維護員工與股東的權益是我們的責任。我們將以誠信、公平的原則來處理彼此的權益。
2. 我們潛心於建立優良的企業文化與環境，以為員工在公司經營理念與策略的組織規範內，有充分發揮個人潛能的機會。
3. 我們執著於誠信的原則，秉持最高商業道德，不以提供誘因來影響他人行為，而違反雇主或公司利益，同樣也不容許我們的員工收受這種誘因。
4. 我們認為對所在的社會或行業付出貢獻是義務，也是使命。
5. 我們深信：贏得信賴，是榮譽也是責任；雅納批評，是智慧也是勇氣。

創立以來，聯強一直基於上述的理想、經營理念與價值觀，作為對外對內經營管理的最高原則。

我們崇尚企業經營「以人為本」，我們相信一群共事之同仁，相互學習、共長智慧，必能共同開創企業的發展；同時這也是讓每個人的才能得以發揮，自我實現，創造個人生涯的意義。因此，人員的培訓、專業的追求，一直是聯強創立以來最注重的事項。

此外，聯強相信「由內而外」「推己及人」。我們在事業發展過程，透由同仁專業技能發展出來「通路服務」的創新模式，來提升產業的效能；我們並且也積極將我們的營運模式、經營觀念，透由研討會、出書來分享給社會。

我們相信社會國家要能進步、強盛，知識經驗的普及化是非常重要的。因此，秉持「知識經驗的分享，是我們回饋社會的方式」的理念，這也是我們二十多年來持續不懈努力的方向。

當然，我們營運的各個面向，也在我們理念與價值觀的延展下，自然展現企業社會責任該有的作為。而且追求進步、改善一直是我們的企業文化，也是聯強的精神。

此次報告書乃依照「全球永續性報告協會」所公布之GRI準則(GRI Standards)綱領架構撰寫，一則用來檢視我們的成果，一則用來提示我們可以補強改善的方向。期望能夠精益求精，持續提升改善！

聯強國際總經理



關於本報告書

聯強國際股份有限公司自2015年開始，每年出版企業社會責任報告書，並於官方網站設立企業社會責任專區，作為與聯強國際利害關係人之間的溝通管理及平台，說明聯強國際在公司治理、環境與社會各面向議題的管理策略、執行成果與經營績效。

本報告書係依照全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative; GRI)所公布之GRI準則(GRI Standards)架構撰寫，並以核心揭露原則為依循。財務數字以新台幣為計算單位，並經會計師財務簽證認可，相關統計數據以國際通用指標為計算基礎表示。以上所揭露之量化指標含特殊意義時，另以註解方式說明。

發行時間與週期

聯強國際於2021年9月發行2020年企業社會責任報告書，揭露2020年度(2020年1月1日起至2020年12月31日止)之永續發展績效及回應利害關係人所關注之議題，為求資訊之完整性及可比較性，部分資訊追溯至2018年或往後延伸至2021年。

邊界與範疇

本報告書涵蓋內容之地理邊界為台灣聯強國際股份有限公司，並包括百分之百持有之子公司通達智能運籌股份有限公司，除經會計師簽證之財務資訊與部分永續性資訊外，不包含財務合併報表中之轉投資事業。部分資料涵蓋範疇為符合表述意義，另以註解方式說明。

歷年報告書發行時間

聯強國際每年定期發行企業社會責任報告書

第一次發行：2014年度報告書(2015年12月發行)

上一次發行：2019年度報告書(2020年9月發行)

本次發行時間：2020年度報告書(2021年9月發行)

報告書確信

本報告書部份資訊係委任資誠聯合會計師事務所(PwC)按照中華民國會計研究發展基金會發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」執行有限確信，確信報告附於本報告書附錄。

聯絡資訊

聯強國際股份有限公司CSR工作小組

地址：台北市中山區民生東路三段75號



電話：(02)2506-3320 分機2142 電子信箱：csr@synnex.com.tw

CSR專區及報告書下載：www.synnex-grp.com/tw/csr-report



2020 CSR績效 對應聯合國永續發展目標(SDGs)

聯合國於2015年發布了17項永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)· 期望攜手各國共同解決這些問題· 聯強國際積極推動對經濟、社會、環境面向有益之相關作為· 藉由企業社會責任的落實· 呼應聯合國永續發展目標並與世界接軌。

永續發展目標	Governance 治理面_年度執行成果	對應章節
	<h3>SDG 16 和平與正義制度</h3> <ul style="list-style-type: none"> 在聯強國際之工作夥伴都必須依循我們所制訂及核備於勞動局之「工作規則」任事· 其中訂明關於員工服務時之行為準則、勞工法令規範及反歧視等內容· 亦載明員工違反時之懲處規範。 我們要求員工及上下游合作夥伴必須簽訂「廉潔承諾書」· 以求確實做到聯強國際的誠信價值標準要求· 已訂定檢舉制度辦法並建立獨立檢舉信箱及受理檢舉處理程序。 財務議題之風險管理為聯強國際重要之營運焦點· 我們分別有利率、匯率與通貨膨脹之相關風險分析與管理政策· 除財務風險外· 亦包含各項其他風險與聯強國際之營運有關項目 聯強恪守各項法令· 妥善進行風險管控並設置法務人員· 提供員工法律教育訓練· 法規諮詢與利害關係人往來合約之審查· 以達到有效落實法令遵循之目的。 	<p>1.3 誠信經營與反貪腐</p> <p>1.4 風險管理</p> <p>1.5 法規遵循情形</p>
	<h3>SDG 17 全球夥伴關係</h3> <ul style="list-style-type: none"> 泛聯強通路集團營銷通路涵蓋台灣、大陸港澳、澳紐、泰國、印尼、越南、印度中東北非、土耳其、美國、加拿大、日本等38個國家與地區· 並在全球二百多個主要城市設有業務據點· 形成以亞太為主軸· 美洲、印度兩翼為輔的全球通路佈局。 	<p>1.1 關於我們</p>

永續發展目標

Social 社會面_年度執行成果

對應章節



SDG 3 健康福祉

- 舉辦「熱血聯強 分享愛」活動，除了聯強員工外，獲得鄰近社區及企業近百位員工民眾參與。

5.3 社會關懷



SDG 4 教育品質

- 聯強集團總裁杜書伍先生以「知識與經驗的分享，是我們回饋社會的方式」一信念，多年來將其經營管理觀念的精隨，透過出版、網站、電子郵件、社群網站等管道分享傳播。
- 智能運籌中心產學交流教育訓練，2020年總計接待參訪與教育訓練人數總計290人。

5.1 教育扶持

5.2 知識與經驗分享



SDG 5 性別平等

- 公司選用與晉升人才不受性別影響，2020年所有經理級以上管理職中女性員工人數約占39%；副理級（含）以上女性員工人數占47%，高於女性員工比例。
- 提供彈性的育嬰留停環境，2020年符合符合育嬰留職停薪申請資格的女性同仁中，有五成以上接續在生產後申請育嬰假，且近八成申請育嬰留停的同仁回到工作崗位。

3.4 優質福利與薪資報酬



SDG 8 就業與經濟成長

- 2020年，毛利突破150億元，毛利率4.5%；營運費用大幅下降10%，使得營業利益成長21%，營業利益率2.2%。稅前淨利105億元，首次突破百億大關，年增18%。
- 運籌中心成立職業安全衛生委員會，每季定期進行審議、協調及建議職業安全衛生管理相關事項，鼓勵同仁依工作現況提供安全衛生管理相關建議，參與管理措施建立過程。
- 勞資關係之溝通，除於正常組織系統外，更有定期勞資會議、福委會議、聊天會/座談會等管道，使全體同仁均有機會與各級主管溝通，以期建立共識，促進勞資和諧。

1.1 關於我們

3.2 職場健康與安全

3.5 促進勞資和諧



SDG 10 消除不平等

- 與視障按摩團體合作，於辦公區內提供視障按摩專區，提供弱勢族群更多工作機會，2020年聯強員工使用視障按摩服務總計4,305人次。

5.3 社會關懷

永續發展目標

Environment 環境面_年度執行成果

對應章節



SDG 11 永續城市

認養行道樹 美化市容環境

- 為美化綠化城市街道，提升社區環境的生活品質，聯強國際認養總部大樓周圍的行道樹，為鄰里照護樹木，營造綠蔭林立的優美市容環境。

5.3 社會關懷



SDG 12 負責任消費與生產

電子廢棄物回收

- 聯強2013年起即開始配合環保署「廢四機」回收政策，於家電安裝時，協助回收消費者家中的舊電視、舊冰箱、舊洗衣機，惟此為附加服務非屬聯強營運產生之廢棄物。2020年共回收4,959台。

出貨使用回收箱

- 出貨回收箱2020年總計27,907只，佔紙箱使用率20%

4-4 環境友善作為



SDG 13 氣候行動

溫室氣體排放量

- 2020年整體溫室氣體排放總量約為4,088公噸CO₂e，較2019年下降5%。

節能永續專案

- 持續優化系統機制，提升能源使用效率並強化節能管理，2020年用電量下降7.6%。
- 2018年起陸續於台北總部及台北運籌中心更換LED燈具。

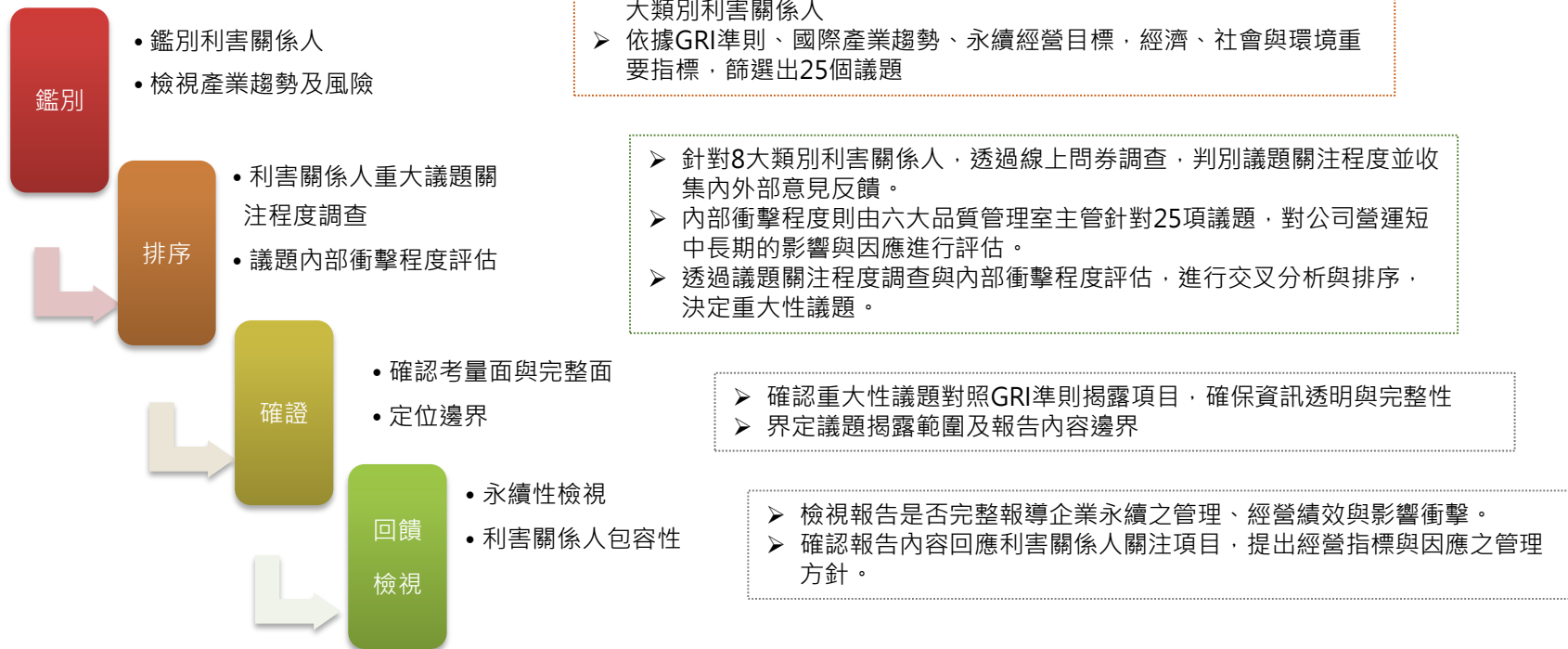
4-1 能源與溫室氣體管理

4-4 環境友善作為

永續重大議題鑑別

本報告書之主要目的係針對關心聯強國際各面向永續性重大議題之利害關係人，提出回應與說明作為，並作為未來發展的重要方向與指標。聯強國際參考GRI Standards與AA 1000 Stakeholder Engagement Standard(SES)之指引，發展以下流程辨識聯強國際的重大議題。

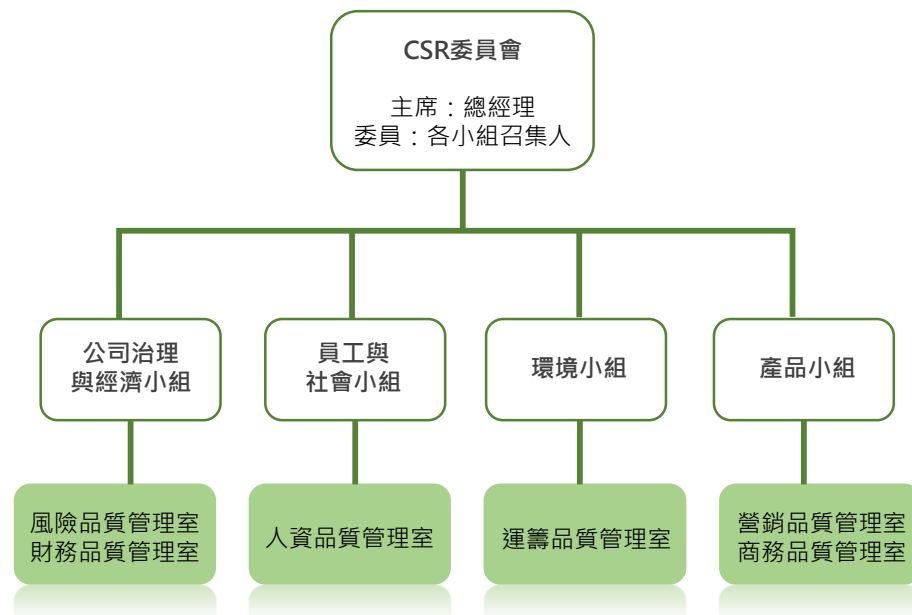
重大議題鑑別流程



企業永續委員會

為求落實永續經營之理念，我們於2015年針對永續議題之管理成立企業永續 (CSR) 委員會，由總經理為召集人，轄下依議題設立4個 CSR 面向之工作小組，由各部門遴選適當職能主管及員工組成。CSR 工作小組將統籌管理與執行聯強的 CSR 政策與活動，並負責每年度之 CSR 報告編撰與出版事宜。

企業永續(CSR)委員會架構



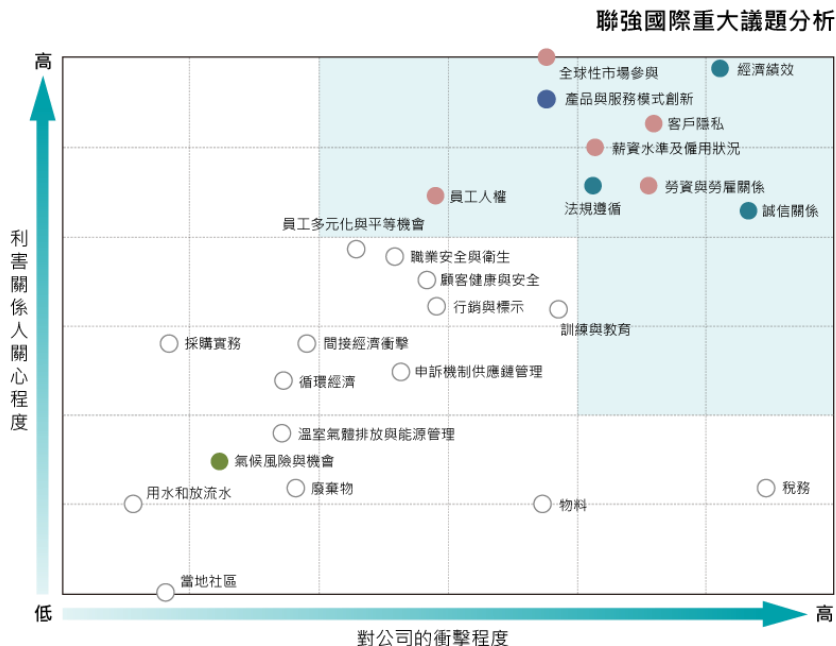
- 公司治理與經濟小組 負責關於公司治理、誠信經營、風險管理及法規遵循等與公司營運治理及財務面相關事項。
- 員工與社會小組 負責聯強國際員工權益、社區關懷公益事項。
- 環境小組 檢視與規劃聯強國際關於環境管理政策方針與活動小組。
- 產品小組 負責產品品質環節與產品責任之控管、消費者權益。

2020永續重大議題

	重大議題	對應章節
治理	經濟績效	1.1
	法規遵循	1.5
	誠信經營	1.3
	產品與服務模式的創新	2.1
社會	全球性市場參與	1.1
	勞資與勞雇關係	3.1
	薪資水準與雇用狀況	3.4
	客戶隱私	2.2
	員工人權	3.1
環境	氣候變遷的風險與機會	4

我們以4個構面的CSR工作小組作為與利害關係人議合與鑑別重大議題之主要作業小組，並委任外部獨立顧問提供符合本公司之永續性脈絡之建議，以及協助設計問券。

依據利害關係人議題關注程度問券以及內部對議題衝擊程度問券，兩項調查結果進行重大性分析，鑑別出下列9項永續重大議題。另經CSR工作小組會議討論，為因應國際趨勢與回應社會期待，決議納入「氣候變遷風險與機會」議題，加強相關資訊之揭露。以此10項議題，作為聯強國際2020年企業社會責任報告書報導之重點揭露項目。



利害關係人關注議題與溝通管道及頻率

利害關係人	股東/投資人	員工	供應商	經銷商
主要關注議題	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 全球性市場參與 產品與服務模式的創新 薪資水準 循環經濟 	<ul style="list-style-type: none"> 薪資水準 員工多元化與平等機會 員工人權 勞資與勞雇關係 經濟績效 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客健康與安全 行銷與標示 法規遵循 申訴機制 	<ul style="list-style-type: none"> 產品與服務模式的創新 客戶隱私 全球性市場參與 行銷與標示 訓練與教育
溝通方式與頻率	股東會 / 每年 公司公開網頁 / 不定期 財務報告書 / 每季 企業社會責任報告書 / 每年 公開資訊揭露 / 不定期	職工福利委員會 / 每季 勞資會議 / 每季 員工意見反映專線 / 不定期 員工信箱 / 不定期 公司內外部網站 / 不定期 聯強APP / 不定期	供應商會議 / 不定期 供應商稽核 / 不定期 企業社會責任報告書 / 每年 官網利害關係人專區 / 不定期	客服專線及信箱 / 不定期 經銷商會議 / 不定期 官網利害關係人專區 / 不定期 企業社會責任報告書 / 每年
溝通管道	財務副總監 陳怡如 (02)2506-3320 evelychen@synnex.com.tw	人資行政 張小姐 (02)2506-3320 hr1999@synnex.com.tw	(02)2506-3320 csr@synnex.com.tw	客服專線 (02)2508-0055
溝通實績	<ul style="list-style-type: none"> 2020年受邀參加法人說明會2場及30場投資人會議，說明集團業務拓展狀況、公司營運成果及獲利趨勢 2020年召開1次股東會並出版年報 2020年中/英文重大訊息各612則 	<ul style="list-style-type: none"> 建立暢通的員工申訴機制及保密處理，確保人員權益 定期勞資會議、福委會議、聊天會 / 座談會，同仁有機會與各級主管溝通 透過聯強APP訊息推播、電子郵件通告及實體公告欄，對全體同仁佈達各類訊息 	<ul style="list-style-type: none"> 每周進行雙向溝通會議，以及時市場訊息的交流與產品策略的研擬 季度舉行檢討會議針對市場策略、合作計畫進度及品質績效等進行研討 	<ul style="list-style-type: none"> 透過APP與電子郵件通告，佈達各類產品訊息及集團動態 2020年透過直播舉辦線上電競嘉年華，每場活動參與的經銷商均超過1,000家以上，總計有超過3萬人次參與。

利害關係人關注議題與溝通管道及頻率

利害關係人	消費者	媒體	主管機關	非政府組織
主要關注議題	<ul style="list-style-type: none"> 產品與服務模式的創新 客戶隱私 勞資與勞雇關係 間接經濟衝擊 顧客健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 全球性市場參與 產品與服務模式的創新 	<ul style="list-style-type: none"> 全球性市場參與 反貪腐、反競爭行為經濟績效 法規遵循 客戶隱私 間接經濟衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> 全球性市場參與 經濟績效 勞資與勞雇關係 供應鏈管理 薪資水準
溝通方式與頻率	客服專線/不定期 客服信箱/不定期 公司官方網站/不定期 服務門市/不定期	公司官方網站/不定期 新聞稿/不定期 媒體採訪/不定期	政令宣導會議/不定期 公文函文/不定期 公司股務部門/不定期	公司官方網站/不定期 CSR信箱/不定期 企業社會責任報告書/每年
溝通管道	客服專線 (02)2508 0055 客服信箱 https://bit.ly/3woEJ6C	公共關係 劉小姐 (02)2506 3320 csr@synnex.com.tw	法令遵循 林小姐 (02)2506 3320 csr@synnex.com.tw	公共關係 劉小姐 (02)2506 3320 csr@synnex.com.tw
溝通實績	<ul style="list-style-type: none"> 設置客服專線與客服信箱由專人提供消費者產品與資訊，以及問題排除 於全台北中南均設置有直營維修中心，提供消費者貼心便捷的服務 	<ul style="list-style-type: none"> 設立聯絡窗口，維持良好互動 以電子郵件系統寄發新聞稿，2020年總計寄發40則新聞訊息 邀請媒體參加股東會與法人座談會 於集團官網發布公司最新訊息，保持公司資訊即時暢通 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期參與主管機關之政策討論會、座談會 配合主管機關監理與查核 呈報主管機關網站 設立聯絡窗口，與主管機關維持良好互動 	<ul style="list-style-type: none"> 設立專用聯絡電子郵件信箱 於集團官網發布公司最新訊息，保持公司資訊即時暢通

2020年度永續績效亮點

E 環境

**用電減量**

用電量降低7.6%

**回收箱再利用**出貨使用回收箱·佔紙箱
使用率20%

S 社會

**性別平等**2020年副理級(含)以上女性員
工人數占47%**員工無息貸款**

2020年總金額為12,568,000元

**服務創新**

- B2B平台升級·促進跨企業的流程改造與數位轉型
- 領先業界,到府服務首創提供行動支付與發票載具

**顧客滿意度**2020年到宅服務滿意度平均分數為4.8
分·平均每季收到近千則讚美函

G 治理

**誠信經營**

員工100%簽署廉潔承諾書

**獲獎榮耀**連續18年獲經濟部與Interbrand頒發「台灣最佳國際品牌」
天下雜誌2000大調查 服務業排名第5名

01

永續治理

1-1 關於我們

1-2 公司治理

1-3 誠信經營與反貪腐

1-4 風險管理作為

1-5 法規遵循情形



永續重大議題 全球性市場參與

由於市場環境變化快速、變因非常多，為了追求公司持續穩健成長，聯強除了秉持多產品、多通路的經營策略，「多國市場發展」也是重要的一環。以創造更大的發展空間，同時有效分散經營風險。



政策

聯強全球路布局是以亞太地區為主軸，北美及印度、中東地區為兩翼，長期業務發展計畫將以穩健中求突破為主軸。一方面持續強化內部營運管理的扎實度，另一方面持續尋求產品面、通路面多面向的突破機會，並尋求跨事業單位間的整合綜效，擴大經濟規模優勢。

目標

後疫情時代，各類適應市場與商業實踐的新常態逐步成為主流。市場研究機構IDC預測，企業未來五年的IT投資決策也因此將重塑優先事項，將重點放在「重返成長」和適應「新常態」的科技投資及營運/商業模式。未來企業將更積極透過數位科技來加強組織發展，加速成長並重構領導能力。

權責單位 與資源

由本公司海外事業管理室負責規畫管理，並由財務、營銷、運籌、風險、人資、商務、技服等七大品管室支援與執行。

行動計劃

聯強在集團總部建立七大品管室及五大中心，透過堅實的功能主管單位與完善的系統工具，有效管理集團各事業單位的營運績效與品質，因此能夠以穩健踏實的步伐逐步擴大經營版圖。

中國大陸、印度、中東、泰國、印尼、越南等聯強已跨入的新興市場雖然競爭激烈，但整體市場環境逐漸走向成熟、合規，聯強穩健扎實的營運管理機制所產生的優勢將逐漸發酵擴大，進而帶動市佔率的提升。

管理方針 評估機制

聯強2020年全球通路事業（含合資通路事業）營運規模達新台幣1兆3,300億元，持續擴大規模經濟效益。

聯強國際集團 亞太第一大、全球第二大高科技通路集團

橫跨38個國家與地區，200多個據點，涵蓋全球60%人口區域



歷年績效表現

聯強國際成立32年 歷年績效

《 穩健 · 持續 · 成長 》

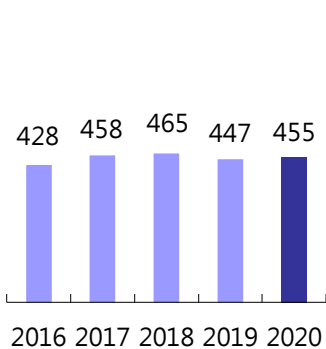


1-1 關於我們

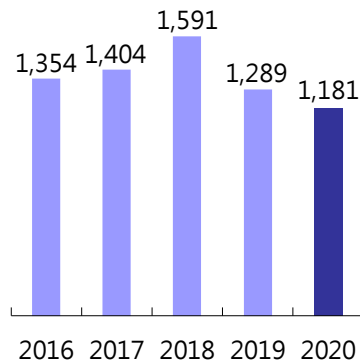
聯強國際成立於1988年，為亞太第一大、全球第二大資訊、通訊、消電、元件產品的通路集團，針對高科技產業供應鏈提供整合型服務。2020年泛聯強通路集團營收達新台幣1兆3,300億元，聯強國際合併營收新台幣3,342億元，營銷通路涵蓋台灣、大陸港澳、澳紐、泰國、印尼、越南、印度中東北非、土耳其、美國、加拿大、日本等38個國家與地區，並在全球二百多個主要城市設有業務據點，形成以亞太為主軸，美洲、印度中東兩翼為輔的全球通路佈局。

最近五年度集團內主要地區營收成長趨勢 (NT\$億元)

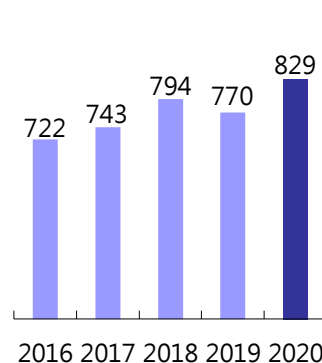
台灣地區(資通訊)
產品銷售



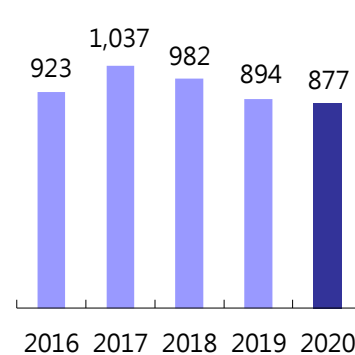
香港/大陸地區(資通訊)
產品銷售



紐澳印尼地區
產品銷售



元件
產品銷售



聯強國際為台灣第一家股票上市的專業通路商(1995年)，成立三十二年來，持續深耕通路經營管理，經營管理成效迭獲肯定，連續多年獲選為「台灣最佳國際品牌 (Best Taiwan Global Brands)」與「台灣最佳標竿企業」；苗豐強董事長及杜書伍總裁以卓越的經營管理能力，被喻為「台灣資訊產業開拓史十大關鍵人物」，杜書伍總裁於2016年、2018年與2020年連續三屆獲《哈佛商業評論》評選為「台灣執行長50強」，並於2020年榮膺工業技術研究院院士，2021年獲交通大學頒授名譽工學博士學位。

聯強國際股份有限公司

創立時間	1988年
董事長	苗豐強
總經理	杜書伍
最大股東	神通電腦股份有限公司
資本額	166.79億元
營業額	3,342億元(2020年)
員工人數	1,347人(2020年底)
總部地址	台北市民生東路三段75號4樓
主要營運範圍	台灣
所有權與法律形式	本公司為股份有限公司，亦為公開發行公司，台灣證券交易所股票代碼2347

聯強國際參與之公協會組織

組織	加入日期	適用之國家或地區
兩岸企業家峰會*	2013年7月	台灣與中國大陸
中華民國公開發行公司股務協會	2005年8月	台灣
台北市電腦商業同業公會	1988年10月	台灣
台北市進出口商業同業公會	1989年2月	台灣
台北市電器商業同業公會	1992年3月	台灣
桃園市工業會	1998年2月	台灣
台中市工業會	2008年2月	台灣
台中市電腦商業同業公會	1992年1月	台灣

*兩岸企業家峰會主要為促進兩岸交流，由聯強國際苗豐強董事長擔任監事，協助推動兩岸企業合作

永續重大議題

經濟績效

我們追求適當的利潤來支援公司的成長；提供員工良好的工作環境和終身發展的機會；滿足股東的期望、協助供應商擴大市場佔有率以及提供客戶卓越的服務。相信我們所有的權益人(員工、股東、供應商及客戶)都一致地期待著我們能在服務標準、組織運作、以及長期營運績效上表現突出。

政策

因應微利時代趨勢，將以擴大營收成長率為主軸，輔以提升或維持營業淨利率，使營業淨利金額極大化，提升股東權益報酬率。為確保服務品質及效率，聯強自行運作配送及維修機制，透過建立服務口碑帶動營收大幅成長後，規模經濟的優勢使得聯強的營業費用率遠低於競爭同業。值此微利時代的競爭環境，惟有持續降低營業費用率才能維持穩定的獲利率，並有效擴大市場佔有率。

目標

聯強未來將策略定位為「營運管理服務平台」，平台涵蓋品牌商、製造廠、銷售商、使用者，並納入提供金融服務、運籌服務、資訊服務之相關業者，作為價值創造的共同參與者。透過資訊串接整合為核心，提供平台合作夥伴各項商品、服務供需資訊媒介服務，以及商務運作管理服務、庫存管理服務、運籌管理服務、技術支援服務、供應商與客戶管理服務、決策管理資訊服務等。透過策略轉型，讓聯強多年來建構發展出來的經營管理知識與營運系統機制，創造更大的價值，開創更大的發展空間。

權責單位
與資源

由本公司營銷品管室負責規畫管理，並由通路事業、元件事業、集團帳務中心、財務統控中心支援與執行。

行動計劃

1. 擴大電競、智能家電、物聯網、雲服務、技術服務、智能運籌、3C 產品保固及保險募集業務等，開創集團業務成長新動能。
2. 積極發展各項APP行動服務，將各項運作進程資訊通透化，提供原廠、客戶更即時準確的營運管理與服務資訊。
3. 加速數位轉型，持續數位優化，帶動員工工作型態轉型、公司管理模式轉型、業務模式轉型，開拓數位轉型產生的新創業務。
4. 持續投入營運機制及管理技術的研發創新，厚植公司核心能耐，開創企業發展新機。

管理方針
評估機制

公司最高治理機構為董事會，其職責為指導公司策略、監督管理階層、對公司及股東會負責，依照法令、公司章程之規定或股東會決議行使職權。並由審計委員會協助董事會履行其監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度。公司並設有稽核室主要評估及改善風險管理、控制、治理過程之有效性。外部則有會計師查核簽證。

2020年聯強獲利創歷史新高

受到疫情影響，2020年全年營收雖然僅持平，但業績表現逐季攀升，連三季雙位數季增。營利能力則因近兩年「精實敏捷」計劃的淬鍊而大幅躍進。毛利部分，近年聯強產品組合持續優化，高毛利產品比重增加，加上靈活提供客戶所需的各種增值服務，帶動毛利大幅提升。費用部分，聯強透過數位優化、資訊串接與AI大數據分析，全面性提升運作效率，使得營運費用大幅下降。由於毛利提升且費用下降，2020年在營業利益、稅前/稅後淨利以及每股盈餘等各項營利指標，不論金額或比率都同步改寫歷史新高。

2020年全年財報，毛利突破150億元，毛利率4.5%；營運費用大幅下降10%，使得營業利益成長21%，營業利益率2.2%。稅前淨利105億元，首次突破百億大關，年增18%。稅後淨利82億元，成長20%，淨利率達到2.44%，每股盈餘4.89元。

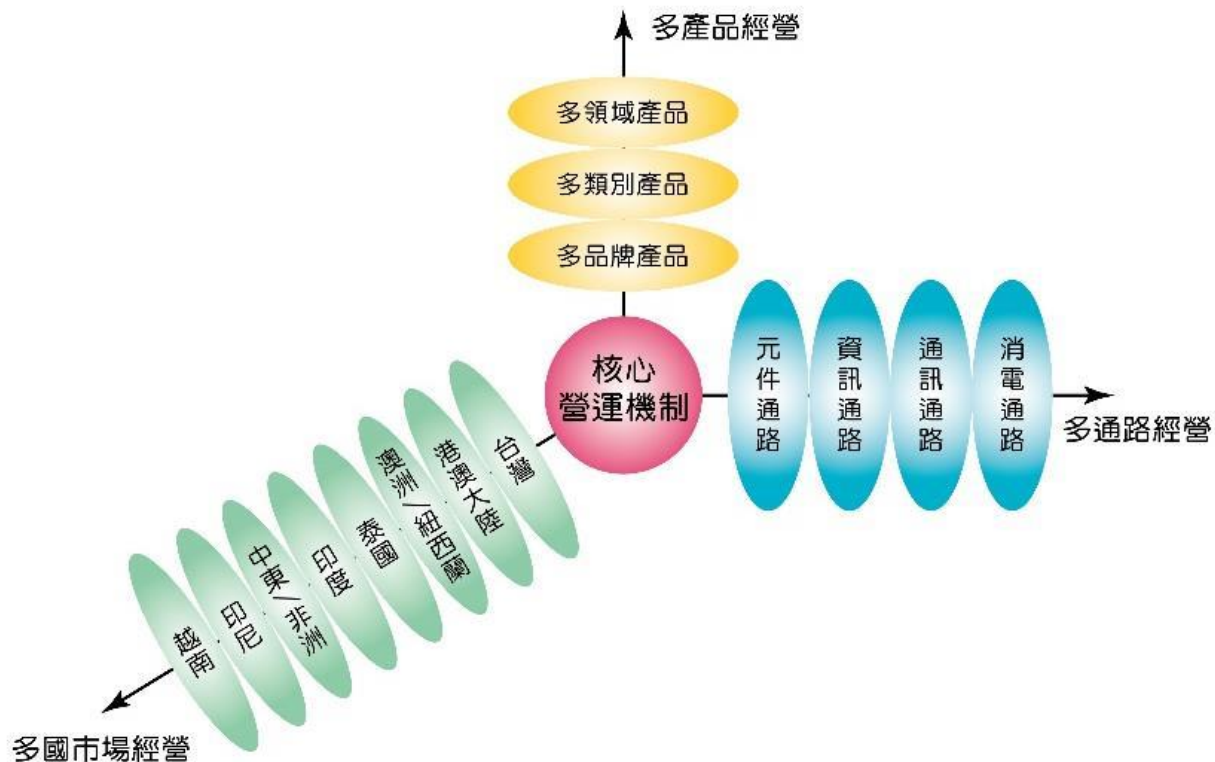
經濟績效

NT\$ 百萬元		2018	2019	2020
直接經濟價值之產生		384,373	341,157	335,174
營業收入	銷貨淨額	383,195	339,995	334,201
	利息/股利/租金收入	1,178	1,162	973
直接經濟價值之分配		378,962	335,774	330,437
營運成本	銷貨成本(不含存貨跌價/迴轉)	368,509	325,280	319,277
員工薪資與福利	員工薪資、獎金、福利....	5,146	5,220	4,862
支付給資金提供者	利息費用、股利	4,371	4,052	4,848
政府往來	租稅(不含遞延)、罰款	936	1,222	1,450
經濟價值之保留		5,411	5,383	4,737

備註：依據GRI準則GRI 201-1經濟績效編制

聯強經營發展策略

聯強對產品經營採取多品牌、多產品的經營策略，主要在於有效分散經營風險，並利用多品牌及多產品的多樣化選擇，使更多的客戶向聯強進貨，進而建立綿密的經銷網，且藉此一經營策略不斷鞭策聯強積極尋找具有市場性的新興產品，為積極成長提前佈局。



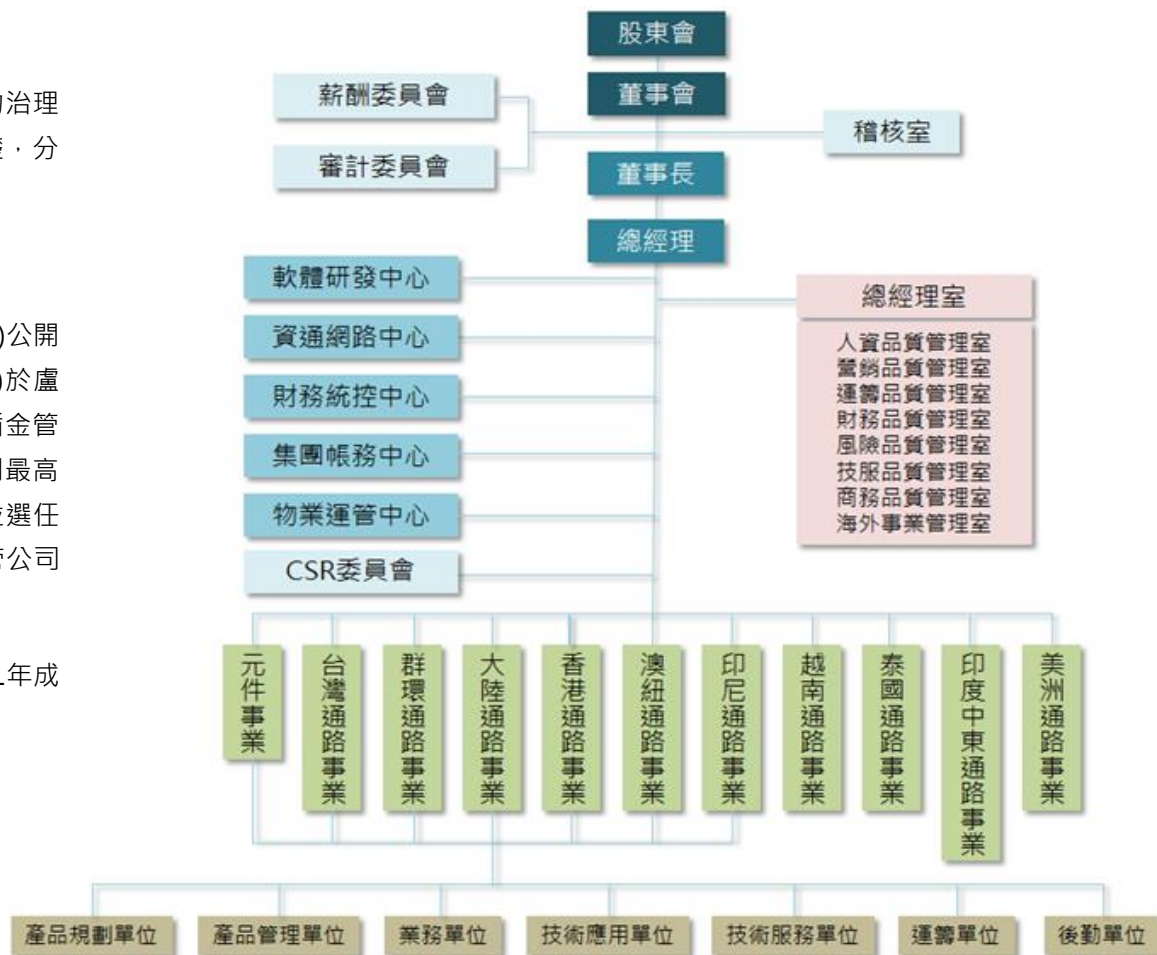
1-2 公司治理

公司治理是企業永續經營的基石，聯強國際的治理政策以「上市上櫃公司治理實務守則」為基礎，分別依循以下原則作為公司治理的建置原則：

公司治理架構

聯強國際係為在臺灣證券交易所（下稱證交所）公開交易之上市公司，並發行海外存託憑證(GDR)於盧森堡證券交易所。公司治理規範與作為係遵循金管會與證交所所發布法令為主，以股東會為公司最高意思決定機關，董事會為最高業務執行機關並選任董事長為公司對外代表及委任總經理對內經管公司業務，公司治理結構如右。

本公司為求公司治理架構之完整，依法於2011年成立薪酬委員會加強公司治理制度之完整。



股東權益

我們委由股務代理機構「中國信託商業銀行代理部」專責處理股務作業。公司並設有發言人及代理發言人職位與投資人溝通專線，都是我們與股東間直接溝通的橋樑。我們早於 2013 年即依公司法第 177 之 1 條規定，於股東會中增設以電子投票方式行使股東表決權之機制，並載明於股東會召集通知，作為保障小股東之權益及貫徹公司治理之機制。本公司依法需揭露之相關資料，均有專責單位即時於「公開資訊觀測站」公告予投資人明瞭及進行查詢。並於公司網站(<http://www.synnex-grp.com>)即時揭露中英文公司治理相關資訊。

董事會職能

聯強國際董事會目前計由 7 位董事所組成，董事會男女性別比例為 6:1，其中並有獨立董事 3 名，任期 3 年，並具有商務、法務、財務、會計或公司業務所需之專業技能。對董事所應具備之資格及經驗，除符合法規要求外，並由股東會依據聯強所需之能力與經驗選任之。董事會成員之基本資料、學經歷、專長與酬金等資訊之揭露，可參閱公開資訊觀測站 (<http://mops.twse.com.tw/mops/web/index>) 之 2020 年度合併年報內容。

董事多元化落實情形

職稱	姓名	性別	年齡	國籍	專業背景	營運判斷力	會計及財務分析能力	經營管理能力	產業知識			國際市場觀	領導能力	決策能力
									科技	電信	創投			
董事長	苗豐強	男	>50	美國	產業	V		V	V	V	V	V	V	V
董事	杜書伍	男	>50	中華民國	產業	V		V	V	V	V	V	V	V
董事	楊香芸	女	>50	中華民國	產業	V	V	V		V	V			
董事	周德虔	男	>50	中華民國	產業	V		V	V	V	V			
獨立董事	魏永篤	男	>50	中華民國	財務會計	V	V		V	V	V			
獨立董事	焦佑鈞	男	>50	中華民國	產業	V		V	V	V	V		V	V
獨立董事	張安平	男	>50	美國	產業	V		V	V	V	V		V	V

我們並依據金管會之規定訂立本公司之董事會議事規則，著重管控利益衝突之風險。董事成員中若對於董事會所決議事項中，發現與其自身或其代表之法人有利害關係，致有利益衝突之虞者，將不得加入討論與表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

本公司每季至少召開一次董事會，2020年度共計召開4次董事會，除確實遵守本公司所訂定之「董事會議事規則」外，對於董事會之決策過程中需利益迴避議案均依規定執行。

聯強國際並設有稽核室主要評估及改善風險管理、控制、治理過程之有效性。稽核室直接對董事會負責報告，2020年度之稽核中並無發現違反法律與聯強國際自律準則情事。經檢視內外部的溝通機制後，亦無發現2020年度有違反誠信經營事項發生。

1. 董事會授權其下設立之審計委員會及薪酬委員會，分別協助董事會履行其監督職責，此二委員會完全由三位獨立董事所組成。
2. 各委員會的主席定期向董事會報告其活動和決議。
3. 本公司依「公開發行公司董事會議事辦法」訂定本公司「董事會議事規範」以資遵循，每次董事會後於公開資訊觀測站輸入董事出(列)席情形，並於本公司網站揭露董事會重要決議事項。
4. 本公司重視公司治理自2015年起董監事改選採行候選人提名制度，於同年6月設置審計委員替代監察人，相關重要議案均先行提報審計委員會核議。
5. 董事及重要職員責任保險：本公司自1999年起，為董監事及重要職員購買「董監事及重要職員責任保險」，每年檢討保單內容，以確認保險賠償額度及承保範圍符合需求。
6. 為提升董事會運作效能，本公司訂定「董事會績效評估辦法」，並納入企業永續指標，例如：「法令遵循」、「公司治理」、「風險控管」及「企業永續與企業社會責任」等項目，以確保董事會及功能性委員會能於公司治理、公司營運與企業永續實踐等各方面克盡職責，使公司邁向永續經營之路。
7. 2020年董事會暨功能性委員會內部績效評估結果為「極優」。

審計委員會

本公司於2015年成立審計委員會接替監察人之工作，2020年度審計委員會開會計有4次，並：

1. 稽核主管於稽核項目完成之次月向審計委員會提報稽核報告，審計委員並無反對意見。
2. 稽核主管列席公司定期性董事會並作稽核業務報告，審計委員會並無反對意見。
3. 審計委員會定期每季與會計師以面對面或書面方式進行財務狀況溝通。

審計委員會年度工作重點在協助董事會履行其監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度。審計委員會審議的事項主要包括：財務報表、稽核及會計政策與程序、內部控制制度暨相關之政策與程序、重大之資產或衍生性商品交易、重大資金貸與背書或保證、募集或發行有價證券、衍生性金融商品及現金投資情形、法規遵循、資訊安全、公司風險管理、簽證會計師資歷、獨立性及績效評量、簽證會計師之委任、解任或報酬、財務、會計或內部稽核主管之任免及審計委員會職責履行情形。審閱財務報告：董事會造送本公司2020年度營業報告書、財務報告及盈餘分派議案等，其中財務報告業經委託資誠聯合會計師事務所查核竣事並出具查核報告書。

上述營業報告書、財務報告及盈餘分派議案經本審計委員會審查，認為尚無不符。評估內部控制系統之有效性：本審計委員會認為公司的風險管理和內部控制系統是有效的，公司已採用必要的控制機制來監督並糾正違規行為。

內部稽核部門除每月將稽核報告送交各獨立董事外，稽核主管亦針對稽核重大發現於審計委員會及董事會議中向各委員及董事提出報告。內部稽核主管每季定期與審計委員進行稽核業務報告及討論，相關主管也會列席報告。平時稽核主管及會計師、獨立董事間，視需要直接以電子郵件、電話或會面方式進行溝通。會計師依據審計準則公報第六十二號「與受查者治理單位之溝通」及證券期貨局2004年3月11日發布之台財證六字第0930105373號函規定，於規劃階段及完成階段每季就本公司合併財務報告(年度並包含個體財務報告)查核或核閱之治理事項，彙列資訊與審計委員會進行書面或當面溝通。

定期性 - 會計師於第2季財報及年報前後期間，就查核計劃、執行情形及結果與審計委員會進行溝通。

非定期性 - 如有其他營運方面或內控等相關個案需即時進行溝通討論，則視情況安排會議。

薪資報酬委員會

本公司並由3名獨立董事組成薪資報酬委員會，薪資報酬委員會職權範圍：

本公司薪資、標準與結構及個別薪資報酬，並將所提建議提交董事會討論。報酬委員會，負責訂定與檢討本公司董事及經理人之績效評估與薪資報酬之政策、制度。

薪酬委員會職責

1. 定期檢討薪資報酬委員會組織規程並提出修正建議。
2. 訂定並定期檢討董事及經理人年度績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
3. 定期評估董事及經理人之績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。

2020年本公司薪資報酬委員會共召開2次，並無董事會否決委員會決議或該等委員對於董事及經理人之報酬案提出反對或保留意見情事。本公司董事之酬勞主要係考量公司營運績效、同業水準及個人參與董事功能運作之參與度綜合考量給付之。經理人之酬勞視公司營運績效及個人績效表現，參酌同業水準給付之。

資訊透明度

聯強國際為在台公開股票市場交易之上市公司，並發行全球存託憑證於盧森堡證券交易所交易，公司資訊的公開透明是我們所重視的治理基礎。依法定期揭露與上傳「經會計師查核簽證（年度）或核閱（季報）之財務報告」、「年報」、「每月營運情形」、「董事、經理人及持有股份總額 10% 以上之股東持股變動情形」與「股東會開會資料」等資訊於公開資訊觀測站。

我們的公司官方網站並設有公開聯繫之方法及資訊，歡迎任何與本公司攸關的利害關係人與關心聯強營運的消費者得以直接與本公司取得聯繫及溝通。
網址：<http://www.synnex-grp.com/>

薪酬委員會之討論事由與決議結果，及公司對於成員意見處理：

日期	期別	議案內容及決議結果
2020年 3月13日	2020年 第一次	議案： 1.本公司2019年經理人薪酬計畫執行報告。 2.為2019年員工酬勞及董事酬勞發放事，提請討論案。 委員意見：無反對或保留意見。 決議結果：主席徵詢全體出席委員無議異照案通過。 公司對薪資報酬委員會意見之處理：提董事會由全體出席董事同意通過。
2020年 11月10日	2020年 第二次	議案： 為本公司2021年經理人薪酬計畫事，提請討論案。 委員意見：無反對或保留意見。 決議結果：主席徵詢全體出席委員無議異照案通過。 公司對薪資報酬委員會意見之處理：提董事會由全體出席董事同意通過。

2020年度董事會績效評估

- 一. 為落實公司治理並提升董事會功能，本公司依據「董事會績效評估」辦理相關評估作業。
- 二. 評估範圍：包括整體董事會、個別董事成員及功能性委員會之績效評估。
- 三. 評估期間：2020年1月1日至12月31日。
- 四. 評分說明：得分 = Σ 各構面平均得分 / 自評人數(考評單位)，採四捨五入，考核結果等級呈現如下：

等級	1	2	3	4	5
說明	極差	差	中等	優	極優

1. 董事會績效考核自評結果：

考核項目	題數	平均結果	總平均分	考核結果
A. 對公司營運之參與程度	12	4.86	4.91	極優
B. 提升董事會決策品質	12	4.93		
C. 董事會組成與結構	7	5.00		
D. 董事之選任及持續進修	7	4.84		
E. 內部控制	7	4.95		

2. 董事成員考核自評結果：

考核項目	題數	平均結果	總平均分	考核結果
A. 公司目標與任務之掌握	3	4.81	4.93	極優
B. 董事職責認知	10	4.97		
C. 對公司營運之參與程度	13	4.97		
D. 內部關係經營與溝通	5	4.97		
E. 董事之專業及持續進修	3	4.90		
F. 內部控制	3	4.95		

3. 功能性委員會(薪資報酬委員會)績效考核自評結果：

考核項目	題數	平均結果	總平均分	考核結果
A. 對公司營運之參與程度	4	4.92	4.89	極優
B. 薪資報酬委員會職責認知	5	4.63		
C. 提升薪資報酬委員會決策品質	7	4.90		
D. 薪資報酬委員會組成及成員選任	3	5.00		
E. 內部控制	1	5.00		

4. 功能性委員會(審計委員會)績效考核自評結果：

考核項目	題數	平均結果	總平均分	考核結果
A. 對公司營運之參與程度	4	5.00	5.00	極優
B. 審計委員會職責認知	5	5.00		
C. 提升審計委員會決策品質	7	5.00		
D. 審計委員會組成及成員選任	3	5.00		
E. 內部控制	3	5.00		

5. 2020年度評估結果：

評估對象	考核結果	評估說明
董事會	極優	董事會整體運作情形完善，符合公司治理標準
董事成員	極優	董事成員均依相關法令規範運作，發揮應有之職權功能
薪資報酬委員會	極優	薪資報酬委員均依相關法令規範運作，發揮應有之職權功能
審計委員會	極優	審計委員均依相關法令規範運作，發揮應有之職權功能

公司治理評鑑

公司治理評鑑為國內上市企業公司治理治理績效的指標。在持續努力下，聯強最新評鑑結果取得排名上市企業前21%~35%的成績，在資訊揭露的透明度和即時性，以及強化治理結構等方面進行改善措施，包括：

主題	項目	揭露	
		公司網站	年報
優於或符合法令的資訊揭露	薪資報酬委員會之討論事由與決議結果	✓	✓
	股東常會開會7日前上傳英文版年度財務報告	✓	✓
	建置集團中英文網站揭露財務、業務及公司治理等相關資訊	✓	✓
	制定保障人權相關政策	✓	✓
	制定相關政策，將經營績效或成果，適當反映在員工薪酬	✓	✓
	揭露各項員工福利措施、退休制度與其實施情形	✓	✓
	揭露員工人生安全與工作環境的保護措施與其實施情形	✓	✓
強化治理結構	制定檢舉制度辦法	✓	-
	全體董事之董事會實際出席率平均已達85%以上	✓	✓
永續績效揭露	制定節能減碳、溫室氣體減量、減少用水或其他廢棄物管理相關政策	✓	✓
	設置企業永續委員會	✓	✓

2020年股東常會決議

重要議案摘要	決議結果	執行情形
1. 承認2020年度決算表冊	表決通過	
2. 承認2020年度盈餘分配 股東股利：每股現金股利2.6元。	表決通過	訂定2020.06.22為分配基準日，已依股東會決議於2020.07.15全數發放完畢
3. 討論修訂本公司「公司章程」部分條文	表決通過	已於2020.07.07獲經濟部准予登記，修訂後公司章程公告於本公司網站並依修訂後章程辦理
4. 討論修訂本公司「背書保證處理程序」部分條文	表決通過	已於2020.06.24上傳至本公司網站並依修訂後程序辦理
5. 討論修訂本公司「資金貸與他人作業程序」部分條文	表決通過	已於2020.06.24公告於公開資訊觀測站及上傳本公司網站並依修訂後程序辦理
6. 討論修訂本公司「股東會議事規則」部分條文	表決通過	已於2020.06.24上傳至本公司網站並依修訂後股東會議事規則辦理

股東結構

外國機構及外國人 35.48%	個人 16.03%	金融機構 14.26%	其他法人 34.23%
--------------------	--------------	----------------	----------------

永續重大議題

誠信經營

誠信經營是聯強重要企業價值與經營基本原則，承諾並遵守法令及道德標準，杜絕違反政府法令與公司規範之情形以保證公司日常之永續經營。

政策	建立誠信經營之企業文化及健全企業發展，永續經營；本公司內部訂定誠信經營守則及行為準則並宣導公司誠信經營的企業文化與價值觀，要求同仁在商業道德、勞工關係、內部控制、公司治理及社區參與等，都遵守此道德與行為準則。
目標	無違反政府法令與公司規範之情事。
權責單位 與資源	權責單位：稽核室 持續完善相關規章及制度、推動法遵宣導通告及誠信教育訓練、稽核室定期及不定期進行重點查核，落實內部稽核與營運風險管理。
行動計劃	本公司訂有「行為準則」及「檢舉制度辦法」，任何人發現違反本公司行為準則及誠信經營守則及任何法律之情事，可向本公司管理階層、內部稽核主管、相關單位或本公司提供之檢舉管道進行檢舉。本公司已建立獨立檢舉信箱及受理檢舉處理程序。
管理方針 評估機制	對於檢舉情事經查證屬實，檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。若屬重大違規情事，公司有受重大損害之虞且涉或高階主管時，本公司受理單位應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向審計委員會報告。

1-3 誠信經營與反貪腐

聯強國際之價值觀：「我們執著於誠信的原則，秉持最高商業道德，不以提供誘因來影響他人行為，而違反雇主或公司利益，同樣也不容許我們的員工收受這種誘因」。

創建以來，誠信即是聯強國際堅持的企業經營價值觀。在聯強國際之工作夥伴都必須依循我們所制訂及核備於勞動局之「工作規則」任事，其中訂明關於員工服務時之行為準則、勞工法令規範及反歧視等內容，亦載明員工違反時之懲處規範。

我們要求我們的所有夥伴必須簽訂「廉潔承諾書」，以求確實做到聯強國際的誠信價值標準要求。我們並定期舉行週會及月報等，使全體同仁均能定期與各級主管溝通工作與誠信事項，並設有內部稽核部門專責處理相關事宜。我們經由各種方式的溝通，建立起聯強國際全體之共識。

(一) 本公司訂有「行為準則」及「檢舉制度辦法」，任何人發現違反本公司行為準則及誠信經營守則及任何法律之情事，可向本公司管理階層、內部稽核主管、相關單位或本公司提供之檢舉管道進行檢舉。

(二) 公司訂有「廉潔承諾書」，明訂所有上下游夥伴及員工均應忠實執行各項交易行為，不得為任何不誠信行為，並已建立良好採購制度。為確保誠信經營之落實，本公司建立有效之會計制度及內部控制制度，內部稽核人員並做定期查核前項制度遵循情形。

(三) 本公司已訂定檢舉制度辦法並建立獨立檢舉信箱及受理檢舉處理程序。

檢舉信箱 anti-corruption@synnex.com.tw

檢舉人之安全應予以保護，若檢舉人為本公司人員，本公司承諾保護檢舉人不因檢舉而遭受不當之處置。承辦檢舉案件之相關人員應嚴格保密檢舉人之身分及檢舉事項內容。違反前二項規定，本公司應視情節輕重進行內部懲處。

依據本公司之2020年度稽核報告結果，並無員工違反工作規則或內部控制辦法中誠信經營事項，亦無發現公司內部人員與往來廠商間的不當利益收送情事，也未有內部人員因違反誠信規約而受懲戒情事。

1-4 風險管理與作為

因聯強國際所屬為通路產業且為股票上市之公開發行公司，財務議題之風險管理為聯強國際重要之營運焦點，我們分別有利率、匯率與通貨膨脹之相關風險分析與管理政策(請詳股東會2020年報第71頁至第72頁之揭露)。

除財務風險外，其他風險與聯強國際之營運攸關者表列如下：

風險項目	風險因素	2020年對公司之影響	因應措施
政府政策及法律變動	本公司為擁有強大物流運籌能力之通路業，目前本公司所在之各國政府產業政策均傾向於鼓勵發展高附加價值之物流運籌，尤其以台灣及大陸較為積極。故就現階段而言，政府政策及法律變動之風險尚屬有限。	並無重大政府政策及法律變動。	本公司仍將持續觀察及分析各國政府政策及法律之未來走向，以利即時反應。
科技改變	本公司所經營之產品領域大多屬高科技產品，故科技改變所引起之產銷變化，例如未能取得革命性新產品之代理權...等，將對營運產生風險。	本公司之產品代理權互有增減。	「多品牌、多產品」係本公司產品經營之重要政策，故本公司所代理之產品囊括全球大多數知名品牌，而各大品牌通常掌握了科技優勢，故將有效降低本集團之經營風險。
企業形象改變	本公司所經營之資訊及通訊類產品，由於最終客戶為消費者，故企業形象對本集團之營運至為重要。	本公司企業形象持續穩定良好，未發生重大損害企業形象之事件。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強客服部門之服務技巧，並充份發揮客戶意見反應及消費者申訴信箱之功能。 2. 遇有重大消費糾紛案件，立即組成跨部門專案小組明快處置，避免事態擴大。
進行併購	併購將使本公司能迅速擴充代理品牌及產品範圍，擴大市場佔有率。但亦存在併購價格過高、負債低估、及整合失敗之風險。	本公司並無併購之情形。	不適用。

風險項目	風險因素	2020年對公司之影響	因應措施
擴充廠房	高效率及高品質之後勤運籌運作係聯強之核心競爭優勢，有效提升服務之附加價值，擴大市場佔有率，進而提升整體經營績效。但亦有擴充過速導致資金週轉不良、利用率偏低或閒置之風險。	本公司新建或擴建各運籌中心支出約計NT\$463百萬元。	擴充前：審慎評估投資效益及成本。 擴充後：導入已有之成功運作經驗及管理，使其迅速發揮效益。
進貨或銷貨集中	進貨集中之風險為失去代理權或代理之產品失去競爭力時，對業績有重大之影響。 銷貨集中之風險為失去客戶時，將對業績有重大影響。	本公司進銷貨並無過於集中之問題。詳「最近二年度本集團主要進銷貨客戶名單與金額」之統計。	「多品牌、多產品」及「開放式通路經營-建立綿密經銷網」為本公司之經營策略，故亦有效避免進銷貨集中之風險。
董事、監察人或持股超過百分之十大股東之股權大量移轉或更換	對股東權益及聯強股價可能有重大影響。	無股權大量移轉或更換情事。	本公司已建立通報機制，以及時掌握相關狀況及公開資訊。
經營權之改變	對股東權益及聯強股價可能有重大影響。	無經營權改變之情事。	經營權若有重大改變，將迅速公佈重大訊息。
資訊安全	資訊安全風險係指可能影響整體企業組織之資產、流程、作業環境之威脅。本公司之業務運作高度依賴資訊系統的建置與發展，故資訊安全的管控相當重要，以避免企業產生資訊機密性、完整性或可獲得性之損失。	因應愈趨難以預測及防範的資安威脅，除持續取得資安認證外，亦加強執行公司資訊環境之安全性與防毒更新、弱點掃描、滲透測試等，以期提早發現及排除可能存在的資安漏洞，並積極強化資訊環境備援機制，確保業務持續營運不中斷。	<ol style="list-style-type: none"> 1.每月執行資訊環境軟硬體安全性與防毒更新，並透過APP推播加強同仁資安意識，宣導落實執行。 2.持續追蹤市場最新之資安訊息與威脅，即時評估影響範圍及制定因應措施，確保公司資訊環境與資安變化同步。 3.每年評估公司之風險事件，建立風險事件庫，掌握企業可能存在之風險事件與等級，並持續追蹤改善。 4.強化公司資訊環境之備援機制及落實BCP演練，確保天災人禍發生時，公司營運能持續不中斷。

風險項目	風險因素	2020年對公司之影響	因應措施
訴訟或非訟事件	本公司及本公司董事、監察人、總經理、實質負責人、持股達10%以上之大股東及從屬公司之重大訴訟、非訟事件，將對公司整體形象、股東權益及聯強股價有重大損害	詳下說明	本公司已建立通報機制，將秉持著誠信且迅速公開的處理方式，將損害減到最低

截至年報刊印日止已判決確定或目前尚在繫屬中之訴訟、非訟或行政爭訟事件說明如下：

1. 昆山昆豪機電有限公司於2015年11月24日在香港高等法院對Syntech Asia Ltd.提出起訴，表示Syntech Asia Ltd.違反其與昆豪在2014年7月7日達成的口頭銷售承諾，要求Syntech Asia Ltd.賠償美金2,964仟元。Syntech Asia Ltd.認為昆豪請求並無理由，將依據香港法律提出抗辯，並已於2016年2月1日向香港高等法院提出申請，要求香港高等法院剔除昆豪的申索。目前進入審理階段，訴訟結果尚無法確認，故本公司並未將該訴訟之可能損失估計入帳。
2. Fairchild Semiconductor International, Inc.與Fairchild Semiconductor Corporation於2014年12月22日在美國麻州地方法院對聯強及Synnex Electronic Hong Kong Ltd.提出第三方訴訟，主張聯強及Synnex Electronic Hong Kong Ltd.違反代理合約，於銷售產品時未述明保固責任之限額，導致Fairchild承受過多的保固負債，故針對此項負債造成之損失求償約美金30,000仟元。對此訴訟，聯強及Synnex Electronic Hong Kong Ltd.主張Fairchild違反屬人管轄權及起訴原由不足，美國地方法院於2015年6月18日開庭前夕同意駁回第三方訴訟起訴案。Fairchild Semiconductor Hong Kong Limited於2016年第一季在香港國際仲裁中心再對聯強提起仲裁，2018年第三季聯強仲裁敗訴。2020年7月31日與Semiconductor Components Industries, LLC(代表Fairchild)及Acbel Polytech, Inc.簽署和解協議，聯強已於2020年8月5日支付和解美金6,000仟元竣事。
3. 江蘇省蘇州市相城區人民法院於2017年11月13日受理紫光數碼(蘇州)集團有限公司起訴聯強國際貿易(中國)有限公司買賣合同糾紛案，紫光認為所收貨物並非合同標的物，要求返還貨款；法院認為本案已由公安機關立案偵查，於2018年1月22日裁定駁回。2020年8月紫光以公安撤銷刑事調查為由，重新起訴求償人民幣28,926仟元及違約金人民幣20,000仟元。本案現由江蘇省蘇州市相城區人民法院審理中，訴訟結果尚無法確認，惟本集團已將可能之損失金額估列入帳。

永續重大議題 法規遵循

守法為公司經營之基本要求，亦是各利害關係人對公司的期待。違反法規將造成公司損失、影響公司形象、帶來負面觀感，對於公司之永續經營影響甚大。

政策	聯強長期積極關注產業發展及各項產業政策、法令之變更，於積極開發並拓展業務的同時，亦嚴格遵循相關法令之規定，為落實法令遵循政策，本公司已配合各項國內外法令訂立及更新、檢討各項內部規範，隨時針對法令更新或修訂進行通告宣導，使各單位均能即時掌握法令之最新規範。本公司2020年於社會及經濟領域無因違反法規而受重大罰款或制裁之情事。
目標	無因違反法規而受重大罰款或制裁之情事。
權責單位 與資源	權責單位：風險品質管理室 風險品質管理室依法令規定，不定期發布公司法規遵循重要通告，以確保各單位均能恪遵相關法令之規定，各部門依業務需要提供員工相關教育訓練，確保每位員工都了解相關法規。
行動計劃	本公司對全體員工持續透過內部網站、內部定期管理會議宣導，以及風險品質管理室已設置：資安及智財保護委員會、性騷擾防治委員會及廉潔小組不定期發布公司法規遵循重要通告，使其充分瞭解法令遵循觀念及違反行為之後果。
管理方針 評估機制	訂定「公司治理守則」、「行為準則」、「誠信經營守則」、「企業社會責任守則」等公司內部規範，各後勤管理單位，依據權責專業範疇，隨時檢視與增修，以符合現行公司政策與作業流程。

1-5 法規遵循情形

符合主管機關及當地法令是公司健全經營的最基本要求。聯強恪守各項法令，妥善進行風險管控並設置法務人員，提供員工法律教育訓練、法規諮詢與利害關係人往來合約之審查，以達到有效落實法令遵循之目的。另設有內部稽核人員以確保內部控制制度得以持續並有效實施。2020年無違反經濟、環保、產品相關法規。

	公司治理法規遵循	環境法規遵循	社會法規遵循	產品法規遵循
無違反項目	<ul style="list-style-type: none"> 無違反公司法 無違反證券金融法規 無涉及貪汙事件 無政治獻金 無反競爭行為 無反托拉斯事件 無反壟斷事件 無客戶隱私權外洩 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反噪音管制法 無違反空氣汙染防治法 無違反廢棄物清運法 無違反汙水防治法 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反勞動基準法 無使用童工 無涉及歧視 無侵犯原住民權利 無侵犯結社集會自由 無強迫勞動 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反公平交易法 無違反個人資訊保護法 無違反消費者保護法 無違反商品標示法
違反項目	無	無	無	無
改善措施	無	無	無	無



02

創新服務

產品與服務管理方針

2-1 產品與服務模式創新

2-2 打造卓越服務品質

2-3 完善的供應商管理

永續重大議題 產品與服務模式的創新

聯強為高附加價值的產業服務商，科技的發展不只加速產品的推陳出新外，更重要的是帶動產業的營運模式與生活型態的轉變，作為產業的服務商需在營運模式與服務型態不斷研發創新，才能接應產業生態的轉變，持續提升在產業鏈的價值，進一步帶動公司的成長。

政策	策略轉型，以「營運管理服務平台」為策略定位，將服務視野擴及各項產品及服務的品牌商、製造商、銷售商、使用者，並含括運籌、金融服務業者。
目標	構建一個供需資訊高度整合通透、商務運作扎實高效、決策管理資訊智能化之價值創造平台。
權責單位 與資源	權責單位：營運品質管理室、商務品質管理室 資源：總部規劃單位、軟體研發中心
行動計劃	<p>營運管理服務平台的研發</p> <ul style="list-style-type: none"> - 電商營運服務平台 - 連鎖營運服務平台 - 購案營運服務平台 - 招募業務服務平台(保險、門號) - 商務運作服務平台 - 帳務運作服務平台 - 決策管理資訊服務平台
管理方針 評估機制	<ol style="list-style-type: none"> 1)加入營運管理服務平台廠家家數 2)在營運平台上創造的業務規模

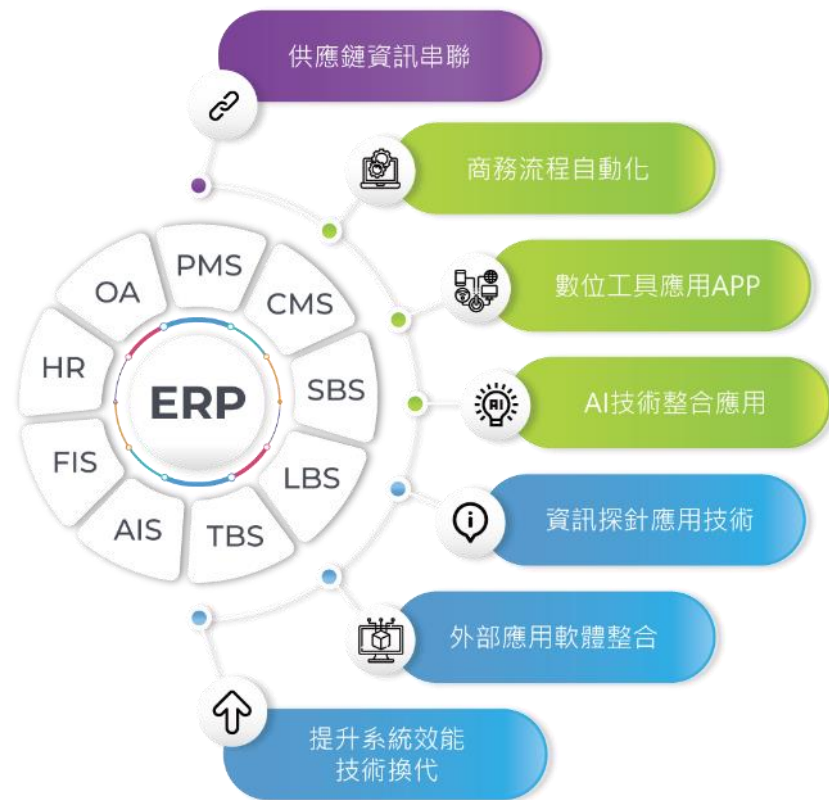
2-1 產品與服務模式創新

服務能力創新

- 擴展對外資訊串聯，對接資訊廣度擴大、深度加深，為策略轉型「營運管理服務平台(Management Service Platform·MSP)」奠定良好基礎。
- 多元化運籌服務，擴大宅服、雲倉等服務項目，提高運籌網絡投資效益。
- 完成集團技術服務資源整合與營運管理架構建立，奠定技服業務加速成長之紮實基礎。
- 成立「AI 智能實驗室」，積極發展人工智能決策管理機制，並已順利導入應用於貨流管理、應收帳款風險管理。

產品通路創新

- 雲服務(Cloud service)業務
- 擴大電競產品、智能生活相關產品，布建完整產品線
- 發展智能物聯網(AIoT)與 5G 相關應用產品
- 成功跨入行動裝置險招募業務



資訊串聯運用

因應疫情的同時，聯強積極推行「精實敏捷」計畫。透過數位優化，增進商務運作流程自動化程度，加速推進上下游間資訊串接的廣度與深度，促進跨企業的流程改造與數位轉型，全面性提升運作效率。

以「營運管理服務平台(Management Service Platform, MSP)」的策略定位，利用資訊串流整合能力，以及各項營運管理服務平台，提供各種商機開拓服務、商務運作服務、分析管理資訊服務等。整合資源並極大化效益，成為合作夥伴數位轉型的利器，打造企業雙贏永續經營的局勢。

【對接架構發展】

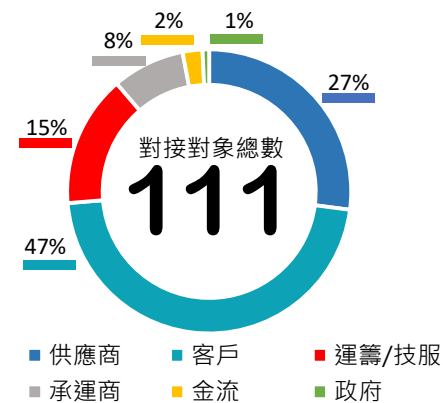


2020年資訊串聯成果

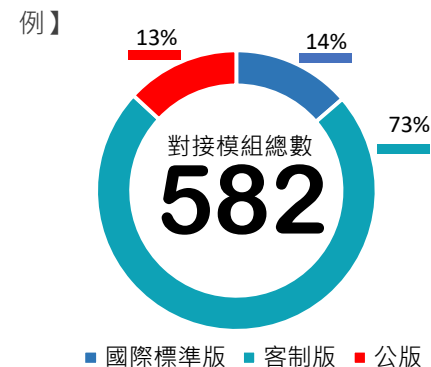
2020年資訊串聯對接對象總數達到111家，對接模組總數達582組；全面提升上下游的運作效率。



【資訊對接對象類型比例】

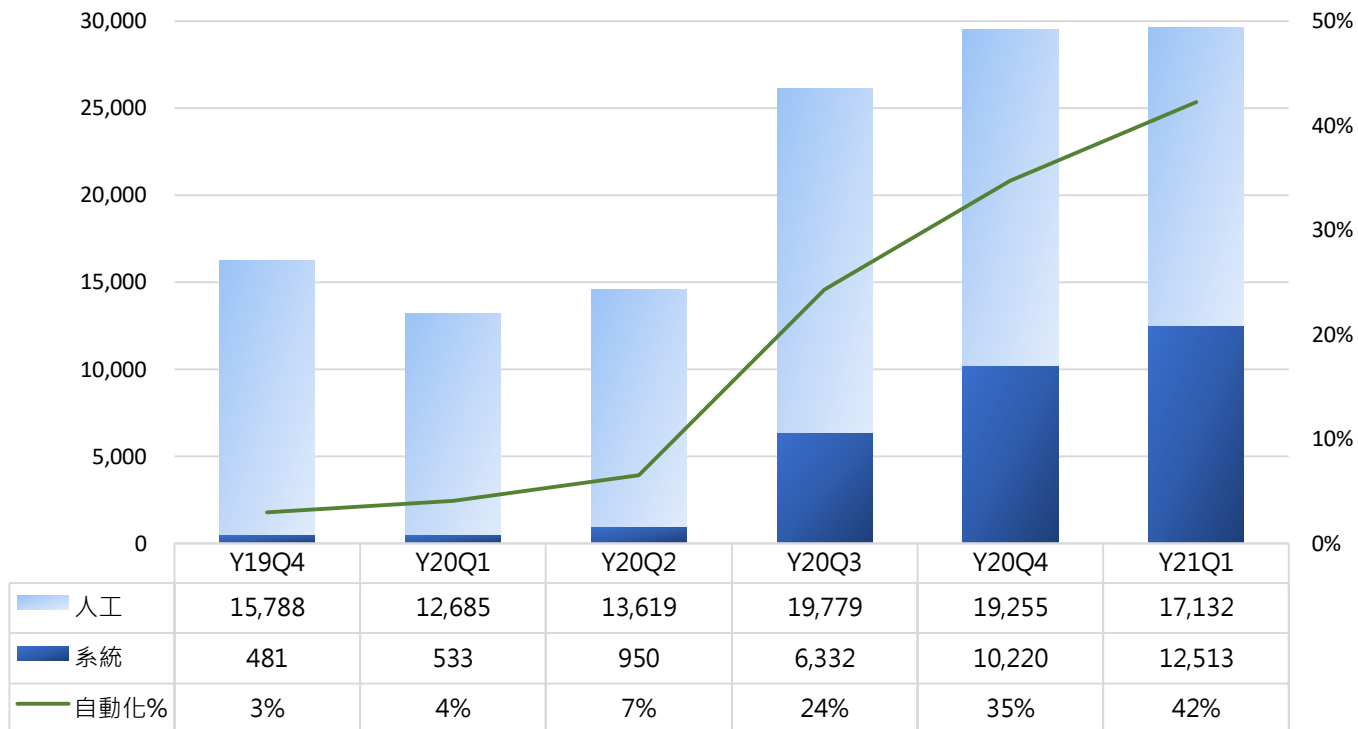


【對接格式比



商務流程自動化

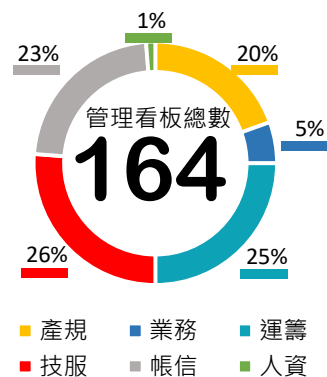
2020延伸至進銷帳務管理系統，帳務處理自動化運作比例自2019年3%至2020年快速攀升至35%，2021Q1已達42%的成效，目前仍持續推動研發適用各種商務運作情境的自動化帳務作業模組，除降低運作成本，資訊串聯促使商務運作的數位足跡更加清晰，亦提升帳務處理的細緻化及通透度。



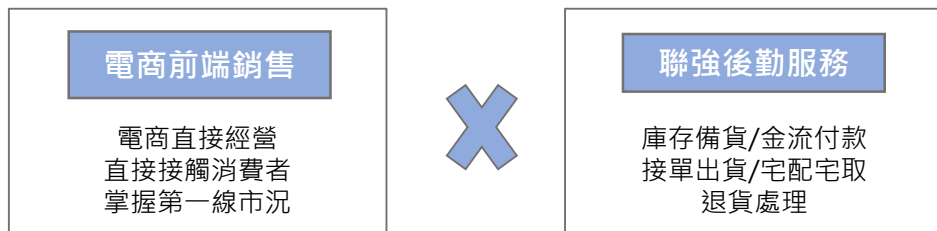
探針技術研發應用

運用自行研發之資料探針技術，建立下述營運管理機制

- 商務運作管理看板：藉由流程的整合與優化，降低每個環節等待處理的時間
- 運作品質及風險監控：即時精準掌控營運損耗與風險
- 擷取商務運作即時進程資訊：即時提供上下游客戶
- 結合統計分析工具：靈活提供多元化營運決策管理資訊



聯強提供電商完整3C產品選項，與完整後勤服務



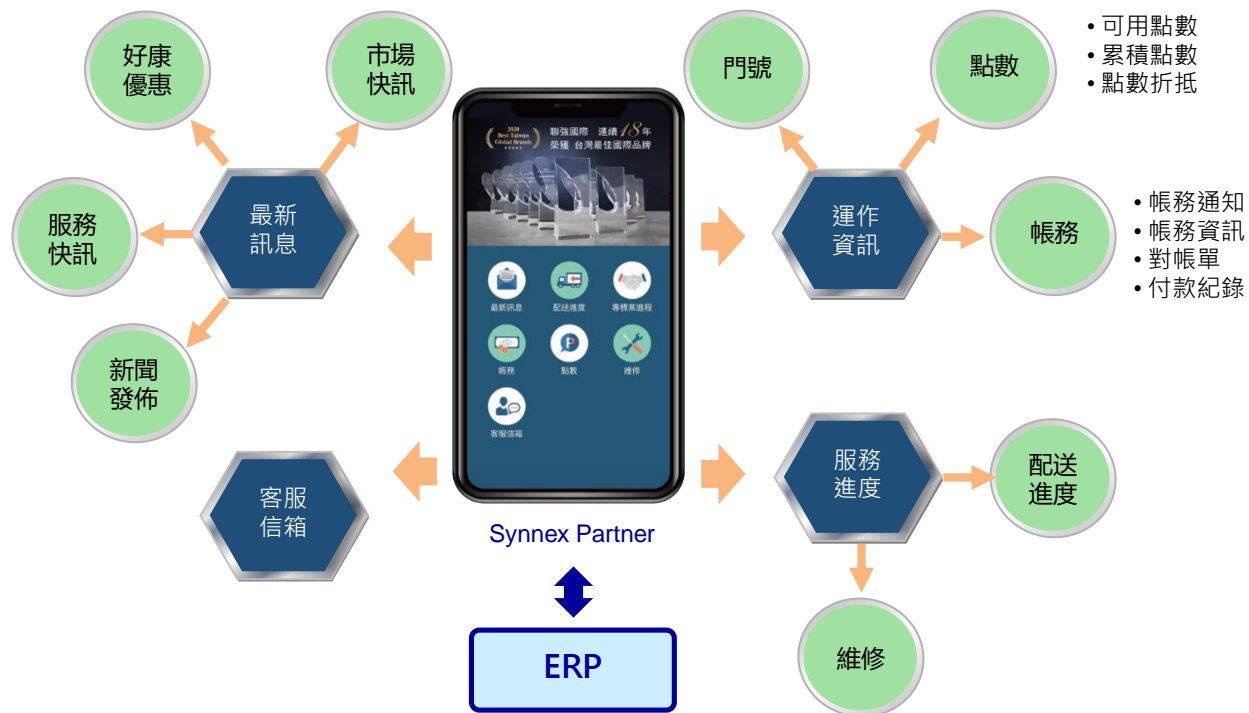
- 智能演算貨源預留 → 支持電商**無庫存銷售**接單模式
- 商品直送作業 → 由聯強直接出貨至客戶端，**提高訂單出貨時效，並節省電商重複運籌運作成本**
- 賣多少算多少 → 貨權屬聯強，電商售出後依約付款，**無需事前積壓資金**
- 完整3C品牌與產品線 → 提供「**一站購足**」的綜效
- 簡化訂單處理效能(金流請/退款、發票開立)
- 提供鑑賞期退貨服務(宅取、檢測、退款)
- 擴大未來合作銷售品項機會
- 3C 產品保險業務運作系統



台北運籌中心全自動智能倉儲系統

數位工具應用

2020年聯強積極發展APP行動服務工具，將各項運作進程資訊通透化，提供原廠及客戶營運管理與服務資訊。客戶透由行動工具，即時掌握最新市場快訊、查詢訂單配送進度、帳務服務，當中經銷商APP服務以通訊門號為例已開通APP服務客戶數已達1,209家，並推播近42萬則訊息；亦提供客服及維修服務等功能。加上聯強內部全面推行員工應用APP行動辦公，同步加快對市場訊息與客戶需求的回應速度，提供即時準確的服務，其操作便利性除增加經銷商對聯強的黏著度，服務功能可個別設定使用者權限，提升資安防護，依使用頻度更展現了使用者對聯強的信任度。



打造物聯網生態系

藉由結合英特爾與微軟物聯網解決方案聚合商的資源，聯強國際將「銷售物聯網各垂直應用解決方案」此新商業模式，推廣至印尼、泰國、越南等海外分公司，服務網已涵蓋亞洲八個主要國家與市場，整合上游至下游資源，提供最完整的物聯網服務，並媒合台灣SI 夥伴與東南亞海外分公司拓寬國際市場，於2020年佈建超過302個成功案例，獲得客戶及市場高度肯定，更獲頒 2020 Intel 物聯網聚合商最佳創新科技獎，在未來，我們將計畫拓展到了更高的視野，攜手產業龍頭微軟、英特爾一同打造聯強 Wintel 專案，為物聯網生態系帶來更整合性且全方位的服務與突破。



AI技術整合

聯強國際集團更積極引進AI視覺解決方案與相關技術，結合解決方案商的硬實力，提升產品附加價值。另一方面，聯強國際集團亦攜手英特爾、微軟、華碩電腦等龍頭企業，打造AI視覺解決方案開發套件，提供大專院校、研究機構及新創公司，串聯各領域專業知識，縮短產品開發時程，加速市場佈建，協助產、官、學培育優秀科技人才。運用AI大數據，實現營運控管機制的智能化與精準化，統計演算及交叉分析比對，快速提供有效決策資訊及預測。2019年成立「AI 智能實驗室」，2020年積極發展人工智能決策管理機制，並已順利導入應用於貨流管理、應收帳款風險管理。



聯強電競聯盟-電競嘉年華

2018年聯強成立聯強電競聯盟，每年皆會舉辦電競嘉年華，讓經銷夥伴實際體驗、接收最新電競商品訊息。2020年受到疫情影響，「聯強電競嘉年華」改採會員制線上直播方式舉辦，參加的原廠包括：Intel、微軟、HP、華碩、宏碁、Lenovo、微星、技嘉、Kingston、Seagate、WD、ZOTAC、Corsair、Ducky、Samsung等20家供應商。由於線上直播不受場地限制，每場直播參與的經銷商均超過1,000家以上，總計有超過3萬人次參與。



空拍機新法上路 聯強啟動代客登記服務

隨著民航法遙控無人機專章正式上路，相關使用規範及操作空域終於有法可循，使喜愛空拍的消費者不再擔心誤觸法規。尤其是空拍機產品不斷推陳出新，配合新法規上路，預期將吸引更多新玩家入手，帶動新一波空拍熱潮。

依據新法，不論使用舊機或新購入者均需上網實名登記，為服務用戶，聯強國際於全台直營維修服務中心，提供聯強貨免費代客登錄服務；消費者只需攜帶購買的無人機，備妥健保卡或自然人憑証，現場即可協助完成線上登錄作業，並在機身上貼上防水識別號碼，美觀又便利。

無人機實名制法規上路

聯強國際全台直營維修中心
提供代客上網註冊、貼標服務

請攜帶自然人憑証或健保卡、聯強貨無人機

空拍飛行新手課程
免費開課 歡迎報名

全台服務據點

眾籌新通路型態成功上市最新機器人，吸引超過2700位消費者搶先體驗

聯強獨家代理全球家用服務機器人領先品牌ECOVACS，2020年7月在台灣FlyingV眾籌平台上線兩款全新具備拖地功能的掃地機器人，並於一周內募資突破千萬大關，最終共有超過2700位消費者參舉這項募資計劃，ECOVACS科沃斯機器人持續了解台灣市場及消費者痛點，不斷演進技術，希望透過產品解決消費者日常地面清潔的困擾，享受更輕鬆的智慧生活。



科技設計

科沃斯 ECOVACS T8 系列掃地機器人 | 解放雙手，完全自動

目標 NTD\$500,000

\$53,143,462

贊助人數
2724人

已結束

此計劃於 2020/07/21 - 2020/09/25 期間募資，專案募資成功!

分享

\$0 募資開始

\$500000 募資成功

行動裝置險招募業務

因應5G帶動中高階手機銷售及國人保險意識抬頭，根據金管會資料，2020年共銷售179.1萬張行動裝置險保單，保費達36.39億元，成長58%，今年保費上看50億元。由於通訊及資訊開放通路仍有很大搭售銷售空間，聯強國際與國泰產險及亞勝保代合作推出通訊與資訊開放通路專屬的“泰強守行動裝置險”，強調產品最強、回饋最高、速度最快、服務最優、客服最棒等特色，搶攻快速成長的行動裝置險招募業務。

除了已經推出的手機與平板電腦行動裝置險保險業務外，泰強守行動裝置險招募業務適用的產品將會在今年六月份起陸續新增智慧手錶、AirPods及筆記型電腦，滿足更多元行動裝置保險需求，進而搶攻5G與防疫衍生的商機。

太搶手
泰強守 行動裝置險

安心4超強

- 保障強** iPhone維修次數業界最多
人損竊盜通通有保障
- 買費強** 最低每月98元起
年繳/月繳任你選
- 效率強** 聯強快修服務3日完成維修
- 服務強** 國泰產險提供最優質的售後及
理賠服務

**你的手機
守護高手！**

承保裝置

手機 平板 智慧手錶 AirPods

產品內容

一年3次維修/置換·最多2年安心保障
行動裝置遭遇以下狀況，通通不用怕！

摔裂 浸水 破損 壓毀 竊盜

2-2 打造卓越服務品質

數位服務優化：經銷商報修管理平台

聯強十分重視經銷夥伴合作關係，聯手通路機制優勢，提供全方位售後服務，更重視服務管道數位優化進程



三大效益 優化客戶經驗

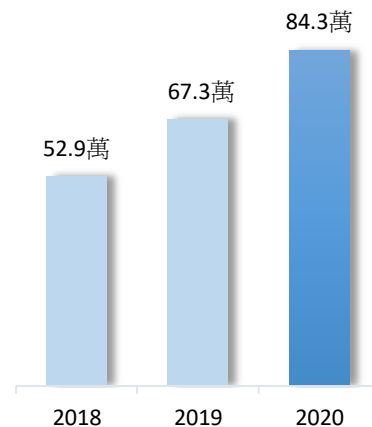
- 全台近9,000家經銷商
- 逾20,000個使用者

五大亮點

- ✓ **行動化網頁**
適用於各種裝置，不限於電腦操作，上網報修更方便
- ✓ **報價提醒&一鍵回覆**
提供報價提示與線上回覆機制，客戶一鍵回覆，聯強即時接收，加速維修時程
- ✓ **報修操作功能彈性**
提供批次序號報修，選單鍵盤模糊查詢，系統判斷保固服務
- ✓ **查詢引導機制**
案件管理功能，引導經銷商妥善掌握報修案件進程
- ✓ **即時進度更新**
網站即時更新案件維修進度，提供即時的狀態查詢



到府服務 累計家庭戶數



平均每72秒進入一個家庭

聯強積極參與「智慧家庭·通達到府」的最後一哩路，提供智慧家庭概念的相關產品到府安裝及維修服務，並提供產品使用教學、使用環境建置、安裝保養、售後維修服務等服務，提升終端用戶對產品應用的認識，從而普及產品使用。綜觀2020年：

- ✓ 服務次數共 17+ 萬次
- ✓ 年成長幅度達 25%

聯強也將持續深耕智慧家庭概念與相關產品服務、技術，需求成長快速的消費市場，為提升國人的生活品質而努力。



宅服流程標準化 細緻營造呵護感

承襲聯強的紀律基因與數位能力，通達宅服技師經標準流程訓練，並取得原廠資格認證，致力於提供消費者專業又一塵不染的服務質感，提升消費者服務感受。綜觀2020年：

- ✓ 宅服標準流程細拆為37道工序
- ✓ 服務SOP教育訓練, 原廠技術認證, 不定期稽核
- ✓ 資訊流與金流串接技術
- ✓ 服務數位機制升級：行動工單
- ✓ 數位金流：行動支付, 發票載具
- ✓ 客戶滿意度調查與關懷



領先業界 到府服務首創 提供行動支付與發票載具

體察消費者家電維修時常超過千元的大金額需求，2020 第四季，到府服務業務導入行動支付機制，提供線上刷卡付款，讓整體服務品質再升級。

無獨有偶，宅服提供發票個人載具儲存，透過客服預約與技師到府第一線推廣，提升消費者對於雲端發票熟悉感，完善到府服務機制，再上層樓。

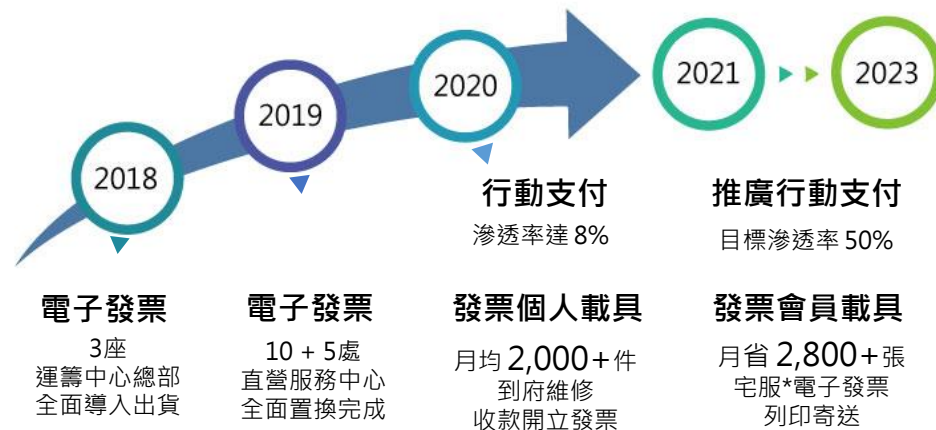


綜觀2020年：

- ✓ 宅服數位交易金額滲透率8%
- ✓ 線上刷卡金額累計逾160萬元
- ✓ 減少紙本發票印送，力行節能減碳
- ✓ 採用資安保障之第三方金流平台 SSL 256 bit加密技術, PCI DSS 資安認證

展望3年行動計畫(2023)：

- 促進國人數位交易，目標滲透率50%
- 響應政府推廣電子發票數位存取達90%
- 提供資安認證與即時便利的支付方式



到宅服務客戶滿意度 回饋好評 4.8/5分

2020導入到宅服務滿意度調查機制，服務完成的用戶收到邀請，評核服務的三大構面。針對用戶真實的回饋與建議，聯強系統化自動立案並建構客戶服務關懷機制，以期達到有效溝通與良好互動。

綜觀2020年：

- ✓ 2020年到宅服務滿意度平均分數為4.8分（註）。
- ✓ 每季讚美函近1000則
- ✓ 服務品質建立口碑

服務品質及細節真的令人讚賞，真的不可多得，很久沒看到這麼有品質的service了

很注重環境整潔，鑽孔後產生的細碎鐵絲處理的非常乾淨。非常專業又細心，謝謝！

很棒的安裝服務人員，值得讚賞👍👍👍👍👍👍

技師非常專業及細心、耐心，值得嘉許！

服務熱忱又專業太讚了。

職人精神 贏得六星掌聲

優質服務 為業主品牌加分

服務整體來說都太好了還自備拖鞋

服務人員專業的安裝設備，並且非常有親和力的解說產品使用方式與注意事項，是我看過最棒的一位。如果有選擇的話，應該給予6顆星的評價。

此次經驗讓我對夏普的服務感到驚艷 讓我覺得選擇夏普產品是對的 有保障 非常感謝你們 謝謝

安裝人員態度親切、解說詳細、自備室內拖鞋、另分享顧客使用上未留意的細節，很專業。感謝，辛苦了！

服務態度特讚👍

謝謝聯強國際能提供如此優質的服務，在各個方面都能夠替客戶端解決當下想處理的問題，增加我們消費者對於品牌或者說是集團的信心與信賴，而這份滿意也延續至今天下午的一通電話，這是由客服中心的許小姐，她耐心的聽完並馬上處理客戶的疑問，為此聯強國際的客服部門打上100分，之後，仍很放心在PChome這一個平台下訂購商品，因為與它配合的聯強國際是值得信賴的好夥伴，謝謝，提供如此優質的服務，大家辛苦了。


此次報修到府服務專員非常親切，也很專業，很感謝，這樣的售後服務讓我感覺購買安麗益之源很值得



註：到宅服務滿意度調查結果以2020/5/22聯強服務問卷管理系統機制對接上線起算

永續重大議題 客戶隱私

客戶個資為營運環節中重要的保密項目，聯強透過縝密的教育訓練，搭配系統機制持續升級，把關客戶資訊安全。聯強取得ISO27001:2013 資安管理系統並遵循架構進行管理，此外更取得兩間國際驗證機構所頒定的核可證書：

 UKAS 英國皇家認可委員會

 TAF 財團法人全國認證基金會

政策	聯強內部營運系統與開放外部人士使用之系統皆以嚴密權限管理機制進行管控，限縮內部人員或外部客戶資訊查詢與閱覽範圍。
目標	對客戶端之運作以數位設備與機制取代紙本。最終端配送或到府服務之外勤人員使用之資訊僅包含配送或安裝需求，其餘個資皆由內部營運系統管理，並且定期隱碼封存。
權責單位 與資源	權責單位：營運品質管理室、商務品質管理室；資源：風險品質管理室
行動計劃	<p>【教育訓練】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新人訓練增列2項：資訊與客服部門個資法教育訓練(第1週)；資訊安全概念應用&開發流程(滿2個月) 2. 資安小組定期培訓：由各品管室主管代表組成的資安小組，委由資誠顧問主講及課後評量(每年定期進行) <p>【系統機制】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶個資保護升級：權限管控機制，確保隱私資訊遮蔽 2. 資訊遮蔽機制強化：以數位化資訊取代傳統紙本運作，降低客戶隱私外洩風險
管理方針 評估機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置申訴機制、系統認證ISO27001:2013、內部稽核人員認證及證交所公司治理評鑑，確保客戶個資受到嚴謹保障。對消費者之個資保護將定期審視是否有提升改善空間。總部將不定期檢視以確保整體運作流程符合個資保護之規範。 2. 維修中心以及授權的第三方服務廠商皆必須遵循當地對個資保護法的相關法令，維修機器時不得碰觸客戶資訊做不當儲存。 3. 新人入職教育訓練具有報告繳交門檻，主管評斷新人是否已完整掌握個資安全，為新人通過試用期的重要依據之一。

數位資訊安全強化・客戶隱私升級

聯強非常重視保障客戶的隱私權，謹慎把關營運流程每個環節的客戶隱私權。2020年並無發生侵犯顧客隱私權的事件。

綜觀2020年：

- ✓ 網站驗證碼機制
- ✓ 企業客戶帳號權限控管
- ✓ 消費者查詢結果個資隱碼處理
- ✓ 資料庫法定保留時間逾期清整

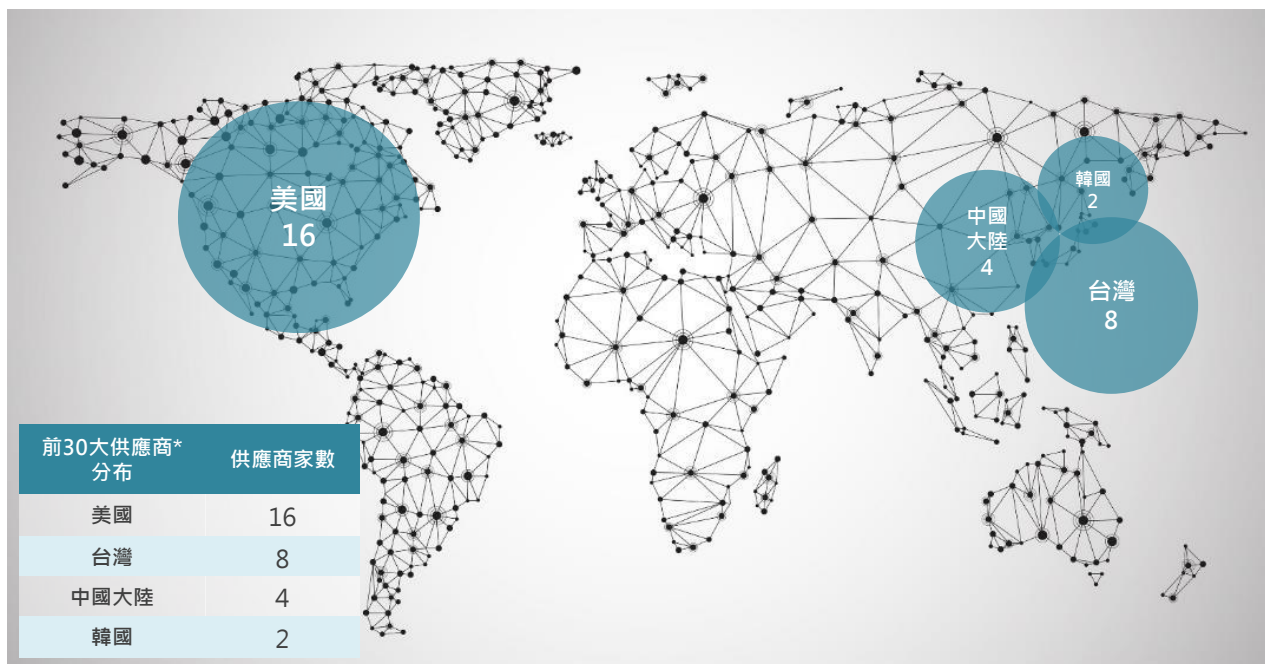
企業客戶 權限控管

消費者個資隱碼處理

2-3 完善的供應商管理

聯強國際銷售的產品，橫跨資訊、通訊、消費性電子、元組件四大領域，提供客戶多品牌、多產品與一次購足的便利。目前聯強國際集團銷售全球300個領導品牌，包括Intel, Microsoft, HP, IBM, Apple, Asus, Acer, Lenovo, Samsung, Seagate, WD, Kingston, Huawei...等。

截至2020年底，聯強供應商超過300家，統計前30大主要供應商分布於台灣、美國、中國大陸、韓國。若以採購金額看占比，聯強(含子公司群環)前30大供應商，最大宗來自於美國，其次是台灣供應商。



來自合作供應商的榮譽肯定

2020年聯強持續獲得合作供應商的肯定殊榮，彰顯出聯強致力於創造企業價值鏈，以及經營和供應商之間的永續夥伴合作關係。

2020年來自供應商的肯定*

FY20 HPE 最佳代理夥伴

慧與科技股份有限公司

FY20 最佳顧客滿意度獎

FY20 最佳 CSAR獎

台灣惠普資訊科技股份有限公司

FY20 HP 列印耗材最佳代理夥伴

The Most IoTG Revenue Growth

INTEL SEMICONDUCTOR (US)
LLC

2020 Team Aggregator: Outstanding Solution Scaling Award

IoT Solution Aggregator of the Year

華碩聯合科技股份有限公司

FY20 卓越代理商夥伴

台灣微軟股份有限公司

FY20 台灣微軟surface最佳代理商獎

伊頓飛瑞慕品股份有限公司

2020 伊頓傑出經銷商夥伴獎

*得獎包含子公司群環



03

幸福企業

- 3-1 員工多元與平等
- 3-2 職場健康與安全
- 3-3 人才培育與升遷
- 3-4 優質福利與薪資報酬
- 3-5 促進勞資和諧



永續重大議題 員工人權

我們希望創造出一個正面的、有其需要性的聯強文化，使每個人有追求自我表現與成長的機會，不因工作能力以外之個人立場與條件而有不公平待遇。

政策	支持並遵循「世界人權宣言」、「國際人權公約」、「全球盟約」與「勞動基準法」等相關法令規範，訂定相關管理政策，杜絕歧視並保障員工合法權益。
目標	無任何重大違法情事
權責單位 與資源	由人資品管室負責規畫管理，各單位主管協同合作
行動計劃	在人權相關管理機制上，我們營造友善環境，要求達到保障工作權益、反就業歧視、提供安全安心工作環境、重大營運變化的最短預告期符合勞動法規、不強制勞動等目標及保障措施。
管理方針 評估機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立暢通的員工申訴機制，接獲申訴將以保密方式調查及因應，確保相關人員權益 2. 定期比對員工組成數據，檢視在職人員年齡分布、性別比例等，維持適切人員組成

永續重大議題 勞資與勞雇關係

長期以來，聯強國際追求的就是「穩健、持續、成長」的經營基調，我們堅信：「有好的員工才有好的部門，有好的部門才有好的公司」。

政策	落實員工關懷，提供同仁發展才能的舞台，持續帶給員工職涯成就感與滿足感。並基於以員工為本的理念，建構出多元平等、溫馨穩健的職場環境，重視員工安全及培育發展。
目標	希望每一位在聯強工作的同仁，都能透過能力的成長與視野的拓展，而達到7P的終極目標（Planning/規劃, Professionalism/專業, Perfection/完美, Performance/績效表現, Profit/利潤分享, Pleasure/工作樂趣, Prestige/熱愛工作）
權責單位 與資源	由人資品管室負責規畫管理，各單位主管協同合作
行動計劃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聯強EMBA觀念文章，引導正確認知 2. 週月報制度，培養整理分析習慣 3. 功能培訓，提升專業能力 4. 執行團隊建設活動，凝聚整體向心力
管理方針 評估機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過四大報告制度，檢視能力提升、角色轉換之意識與認知 2. 透過職能衡量機制，做為辨識人才能力火候的重要工具，以利同仁清楚認知自我強弱項目，以明確設定精進方向

3-1 員工多元與平等

我們堅信：「有好的員工才有好的部門，有好的部門才有好的公司」，我們的目標，是希望每一位在聯強工作的同仁，都能透過能力的成長與視野的拓展，達到7P的終極目標：

Planning/規劃，
Professionalism/專業，
Perfection/完美，
Performance/績效表現，
Profit/利潤分享，
Pleasure/工作樂趣，
Prestige/熱愛工作

聯強經營事業所秉持的態度，是基於相信人是善良且值得信賴；具有創意和生產力；渴望參與，並且在明確的目標下，願意有效地自我管理。我們希望聯強的每一份子，都能關心且獻身投入盡善盡美的服務以及營運上卓越的成就。在聯強，每個人彼此互相尊重，熱愛公司以及認同公司的目標。我們要創造出一個穩定發展而有保障的環境，使得員工在此能追求他終身的價值與成就，同時也希望創造出一個正面的聯強文化，使每個人有追求自我表現與成長的機會。



人權相關管理機制

在人權相關管理機制上，我們要求達到保障工作權益、反就業歧視、提供安心工作環境、重大營運變化的最短預告期符合勞動法規、不強制勞動等目標及保障措施。

人權相關管理機制說明

保障工作權益

我們希望對社會經濟安定做出貢獻，保障所有人員工作權，本公司期望與員工建立長期承諾，截至2020年12月31日止，員工人數合計為1,347人，其中正職人員占1,311人，超過97%為正職任用，未聘用任何派遣人員；所有員工皆自加入聯強第一天起提供法令應有之完整權益，確保完整受雇權益。

反就業歧視

聘用人員與安排升遷，以工作能力作為依循，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、性別、容貌、五官、出生地、性傾向、年齡、婚姻、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分而予以歧視或有不公平待遇。

提供安心工作環境

聯強國際為提供同仁安心之工作及服務環境，訂有執行職務遭受不法侵害預防計畫，辨識及評估可能危害風險並採取預防措施，避免同仁從事工作時，遭受內外部人員之肢體、心理、言語的威脅或攻擊。訂有工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，設置申訴評議委員會，負責處理性騷擾申訴案件，務使同仁處於安心的工作環境。

重大營運變化的最短預告期符合勞動法規

有關重大營運變化的最短預告期，我們符合勞動基準法相關通知程序，在終止勞動契約前進行事前預告，最短預告期取決於員工資歷，年資三個月以上一年未滿者，於10日前預告；年資一年以上三年未滿者，於20日前預告之；年資三年以上者，於30日前預告之。

不強制勞動

選擇進入一家公司工作，對個人而言是一件生涯大事。我們與人員基於互相尊重、互相信任的前提下遵循法規建立勞雇關係，保證絕無強制勞動、奴役或販賣人口、非法雇用童工等違規情事。

2020員工組成資料

類型	分類	男性		女性		合計	
		人數	占比	人數	占比	人數	占比
勞雇類型	正職	750	57%	561	43%	1311	97%
	計時	19	53%	17	47%	36	3%
	派遣	0	-	0	-	0	-
勞雇合約	正式 (不定期合約)	705	56%	547	44%	1252	95%
	約僱 (定期合約)	45	76%	14	24%	59	5%
國籍	本國籍	749	57%	561	43%	1310	100%
	外國籍	1	100%	0	0%	1	0%
年齡	≤30歲	179	52%	168	48%	347	26%
	31-50歲	513	58%	365	42%	878	67%
	≥51歲	58	67%	28	33%	86	7%
管理職	管理人員	111	61%	70	39%	181	14%
	非管理人員	639	57%	491	43%	1130	86%

1. 除勞雇類型人數包含計時人員外，其餘揭露資料皆為正職人員

2. 管理人員定義為經理級以上人員

2020年正職新進員工總數及比例

性別	年齡區間	新進人數	總人數	新進比率
女性	≤30歲	66	168	
	31-50歲	18	365	15.0%
	≥51歲	0	28	
男性	≤30歲	67	179	
	31-50歲	46	513	15.1%
	≥51歲	0	58	
合計		197	1311	15.0%

2020年正職離職員工的總數及比例

性別	年齡區間	離職人數	總人數	離職比率
女性	≤30歲	43	168	
	31-50歲	42	365	15.5%
	≥51歲	2	28	
男性	≤30歲	56	179	
	31-50歲	58	513	16.0%
	≥51歲	6	58	
合計		207	1311	15.8%

職業安全衛生

員工為公司永續經營的重要資產，提供健康安全的工作職場，使同仁安心工作是公司重要的承諾

政策	為營造健康與安全職場，聯強戮力透過法規遵循、教育訓練、健康關懷、行政管理等策略降低職災發生率
目標	0 職災 0 公傷
權責單位 與資源	權責單位：職安室 資源：職業安全衛生委員會
行動計劃	<p>職場的安全與衛生是公司對於工作夥伴能安心工作的重要承諾：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 我們定期統計職災件數，並進行檢討分析及宣導 2. 透過教育訓練，提升安全意識，避免不安全行為 3. 安排專業醫師臨廠服務，提供健康諮詢與關懷 4. 定期進行環境巡檢，確保設施設備功能正常與安全
管理方針 評估機制	公司設置有職業安全衛生委員會，每季定期進行審議、協調及建議職業安全衛生管理相關事項，並鼓勵同仁能依實際工作現況提供安全衛生管理相關建議，實際參與管理措施建立的過程。期望透過全員參與，將職場安全文化深植



台北總部辦公室



內部員工進修課程

3-2 職場健康與安全

聯強自創立以來深刻體悟同仁為公司永續經營的重要資產，如何保障及預防同仁於工作場所中或公出途中受到危害，始終是我們努力思考及推動的重要課題，也是我們能使同仁安心工作的重要承諾，期望藉工作環境改善、教育訓練及管理措施降低職災發生率，並以零職災零公傷為我們的目標。

工作環境安全

為提供同仁有一個安全與衛生的工作環境，我們的機電人員每日巡檢工作場所及機房加強用電安全，每日執行公務車輛行前檢查確保同仁用車安全，並定期安排專業合格廠家進行檢修工作，例如每月安排機電公司檢視高低壓設備狀況並適時更新設備、每季進行飲用水水質檢測、每半年清洗自來水塔及檢測水質、年度空調主機及送風機保養，並定期檢查大樓結構安全、傾斜度、管道間結構補強及大樓天花板結構檢查、消防設備、建物設施安全等，以確保同仁能夠安心的工作，以強化工作場所安全性。



每月檢視高低壓設備狀況，確保用電安全

運籌中心方面，依年度自動檢查計畫，針對堆高機、消防設施、電氣設備、發電機、電梯、自動倉Crane、空壓機及空調設備等設備進行定期檢查及保養，並設置易燃物儲存櫃、加固與加高護欄防止墜落及加強同仁設備保養安全規範等。

在職業安全教育訓練的部分，2020年職業安全教育外部訓練總人次如右表，另針對公司同仁我們亦舉辦多種教育訓練課程，提升其安全意識，避免不安全行為，相關教育訓練如新進人員職業安全衛生教育訓練、在職人員職業安全衛生教育訓練等，運籌中心更針對工作特性，如：搬重物正確的姿勢教導，並透過每日早晨進行體操熱身運動，以預防搬運造成的肌肉骨骼傷害。此外，無法藉工程控制完全改善的工作環境，我們亦提供護腰與耳塞等個人防護具，以避免及降低搬運造成的腰椎傷害及噪音的危害；高空作業則於作業前落實裝備檢查及安全宣導，並嚴格要求穿戴安全帽及繫上安全帶，預防墜落危害。

為能讓同仁有更好的工作環境，成立職業安全衛生委員會，每季定期進行審議、協調及建議職業安全衛生管理相關事項，並鼓勵同仁能依實際工作現況提供安全衛生管理相關建議，實際參與管理措施建立的過程。成員設有主任委員及執行秘書各一名，其中各地員工代表比例介於56%~57%，皆完全符合員工代表佔委員人數三分之一以上之法規要求。

職業安全衛生教育訓練課程

類別	課程名稱	人次
內部訓練	新進人員職業安全衛生教育訓練	90
	在職人員職業安全衛生教育訓練	2,639
外部訓練	甲種職業安全衛生業務主管教育訓練	2
	職業安全衛生業務主管安全衛生在職教育訓練	1
	職業安全衛生管理員暨職業安全衛生業務主管在職教育訓練	2
	荷重在一公噸以上之堆高機操作人員在職教育訓練	18
	急救人員在職教育訓練	11
	防火管理人講習訓練複訓班	1

運籌中心職業安全衛生委員會組成

	委員會人數	員工代表人數	員工比例
台北運籌中心	9	5	56%
台中運籌中心	7	4	57%
高雄運籌中心	7	4	57%

職業災害預防

我們每月統計職災案件並依主管機關要求進行申報，總計發生9件，其中8件為上下班和執勤業務中發生之交通事故，1件為同仁執行勤務中因自身安全疏忽發生意外事故，2020年失能傷害頻率為3.34，損工日數率為175.34(以日曆天計)，因公死亡人數為0。仔細分析原因多數係來自於員工上下班和執勤業務中發生之交通事故(占所有事件發生原因近9成)。因此，為提升員工安全意識並降低類似事件發生風險，我們積極強化內部教育訓練及加強安全宣導。

2020年職業災害統計

員工	2020年		
	男性	女性	總合
傷害率(IR)	5.80	0.00	3.34
職業病率(ODR)	0	0	0
損工日數率(LDR)	304.98	0.00	175.34
缺勤率(AR)	0.33%	0.40%	0.36%
因公死亡件數	0	0	0

1. 傷害率IR=職業災害件數*1,000,000/總經歷工時數
2. 缺勤率AR=總缺勤天數/總工作天數*100%(缺勤天數包含病假、生理假、安胎假及公傷假)
3. 職業病率ODR=職業病總數/工作總時數*1,000,000
4. 損工日數比例LDR=總損失工作日*1,000,000/總經歷工時數
5. 上述以每百萬工時為單位

職業疾病預防與員工健康管理

檢視全體同仁工作環境及職務性質，並無高職業疾病及高風險相關從業人員，然員工的健康為公司最重視的資產，因此，我們仍投入多項資源進行健康促進相關措施，項目及說明如下表列。

- 與健康服務醫師合作，安排每兩個月進行臨廠服務，提供健康講座及醫師諮詢。亦規畫特定諮詢主題，包括自覺有人因性肌肉骨骼不適與異常工作負荷同仁，以及妊娠中、產後一年內與產後仍在哺乳中的女性同仁等，藉此追蹤掌握健康風險較高的同仁健康狀況。
- 不定期舉辦健康促進活動如減重活動、員工運動會、家庭日、捐血活動等，並宣導健康保健相關注意事項，以促進同仁的健康意識，並建立正確健康觀念。



3-3 人才培育及升遷

聯強經營策略=(人才)×(系統制度)×(營運知識)

人才培育訓練體系圖



聯強視員工為最重要之資產，對於員工培育方面不遺餘力，經過多年努力，已建構出一套完整的員工培育制度(如圖所示)，在激烈的經營競爭中，優異的員工素質，將是我們脫穎而出的最大利器。

多元及系統化教育訓練

聯強堅信：「有好的員工才有好的部門，有好的部門才有好的公司」。從新人報到當天即辦理新人教育訓練，規劃各職務專業培訓，於課程中宣導公司經營理念與價值觀，當中亦包含傳達公司企業社會責任理念。

除面對面的實體課程外，我們更建置知識管理系統讓員工透過線上自主學習，不受硬體環境限制，彈性安排課程，能夠不斷精進，提升專業能力，並長期透過內部教育訓練、月報、專案分享及聯強EMBA文章，宣導正面的價值觀，以達到潛移默化的效果。另外，在每個不同的職涯發展階段，安排口頭報告與整合閱讀；幫助員工藉由制度化的演練，提升職涯能力。

女性員工教育訓練平均時數註：含內外訓

員工	總受訓時數	總人數	平均受訓時數
主管	14,715	82	179
一般同仁	64,623	395	164
新進同仁	18,587	84	221
合計	97,925	561	175

註：主管定義為經理級以上人員

員工教育訓練平均時數註：含內外訓

員工	總受訓時數	總人數	平均受訓時數
主管	36,876	201	183
一般同仁	138,993	913	152
新進同仁	36,736	197	186
合計	212,605	1,311	162

註：主管定義為經理級以上人員

男性員工教育訓練平均時數註：含內外訓

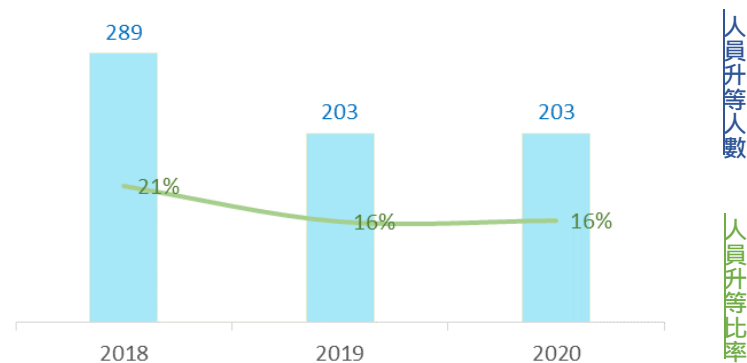
員工	總受訓時數	總人數	平均受訓時數
主管	22,161	119	186
一般同仁	74,370	518	144
新進同仁	18,149	113	161
合計	114,680	750	153

註：主管定義為經理級以上人員

職涯發展

聯強國際擁有暢通的升遷管道，不設置年度限額做為人員升遷的阻礙，而以實際能力成長及提升作為升遷評核的重要參考依循；2018年到2020年升等比率分別為21%、16%、16%。

各單位設有明確的職涯發展路徑，軟體研發單位從基層的程式設計、系統設計、系統分析、專案管理以致跨平台的管理，業務單位從內勤業務、通路經營、產品管理、產品規劃到部門經營運作，總部後勤單位從基礎執行到制度設計規劃與海外管理，以及運籌體系從現場運作、線上督導到潛力幹部，在健全的職涯發展體系，以及以個人能力為導向的升遷制度，均帶給同仁成長的目標與動力，一同將整體業績與運作帶往更上一層的突破。



績效管理辦法

聯強認為同仁的努力程度是可以被激勵出來的，所以在制度設計上，獎金依質化及量化指標進行評估，反映「同貢獻，同酬勞」的公平原則。此外，針對不同工作類型的專業功能，設有不同的績效評核基準。運籌作業人員工作重點在於每日操作表現，因此以按月評核的方式；業務人員則在於長期與客戶關係的經營，採期評核的方式；總部後勤行政及研發功能人員，則採年度績效評核制度。

除了從工作績效進行考核外，我們亦設有「職能衡量制度」，做為辨識人才能力火候的重要

工具。聯強歸納整理出一套職涯成長需齊備的條件，方便同仁自我比對，清楚認知自我強弱項目，以明確設定精進方向。

我們經過審慎的蒐集與整理後，歸納出職涯最重要的四類職能：工作態度、基礎能力、專業能力及主管能力；對於基層人員、專才、主管各有不同的評核項目，基層人員評核重點在於工作態度和基礎能力，一定職等以上未擔任主管職的專才需額外評核專業能力，而主管職同仁則需進行主管能力的評核。

四類職能依其內涵再細部拆解為多個衡量要項，

方便同仁們逐一比對。每一個要項都區分為六個火候層級，並且具體區隔出不同等級會顯現的行為與內涵；經由觀察與體悟，便能準確區辨自己位於哪一層級。

職能衡量分為自我評量與基層主管初評及人事權主管複評，每半年進行一次評核。同仁透過自我評核的過程，回顧這一段時間的工作表現及能力成長，可以產生自我感知成長的喜悅；主管則可透過比對同仁自評分數與主管評分，找出同仁的弱項及雙方認知的落差，作為後續人員輔導、進行職能面談的重要協助工具。

績效評核制度及接受評核人數

類別	績效評核 頻率	2020接受評核人數				說明
		男性		女性		
泛業務人員	6次/年	190	100%	236	100%	每期針對業務人員之績效表現進行績效評核，評核方式同時考量個人績效、部門績效及公司績效。
研發與支援單位 人員	1次/年	211	100%	246	100%	每年針對後勤人員依個人年度貢獻及整體表現給予績效評核，同樣整體性地考量個人績效、部門績效及公司績效。
運籌作業 人員	12次/年	349	100%	79	100%	運籌功能是聯強基礎運作的強大支援，每月針對運籌直接人員作業表現及工作質量進行評核，依其物流、倉儲、維修等不同職務性質及專業，而有不同評核重點。

永續重大議題 薪資水準與雇用狀況

聯強非常重視提供員工良好的就業環境和終身發展機會，與公司共同發展長期承諾。

政策	我們提供具有競爭力的薪資水平，依據貢獻度的差異，提供差異化的總薪酬，促使積極努力的人能拿到相對好的報償，薪酬與能力績效的相互匹配
目標	提供穩健的就業環境，使員工在工作之餘無後顧之憂
權責單位與資源	由總裁室及人資品管室負責規畫管理，各單位主管協同合作
行動計劃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢視市場薪資行情，確保具競爭力的合理薪酬水準 2. 持續維持高比例正職人員任用，確保每一位同仁的工作權益
管理方針 評估機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢視人員流動情形，使新進與離職人數維持在合理比例 2. 定期檢視在職人員勞雇類型比例、合約類型比例，確保任職權益



2020年任職年資屆滿20年的員工達47位

3-4 優質福利與薪資報酬

除了扎實的培訓機制與暢通的升遷管道外，聯強非常重視提供員工充份保障且安心的工作環境，並提倡同仁致力於營造「智慧均衡的工作生活模式」，讓同仁在工作之餘，健康有保障、經濟沒煩惱、家庭照顧無後顧之憂。

基本薪資及保障

提供具有競爭力的薪資水平，依據貢獻度的差異，提供差異化的總薪酬，促使積極努力的人能拿到相對好的報價，薪酬與能力績效的相互匹配。2019與2020年非擔任主管職務之全時員工薪資資訊如下：

項目	2019	2020	與前一年度相比
全時員工人數	775人	750人	-3.2%
全時員工薪資平均數	999仟元	1,032仟元	+3.3%
全時員工薪資中位數	817仟元	862仟元	+5.5%

(註：非擔任主管職務之全時員工薪資資訊範圍：台灣聯強國際股份有限公司)

社會保險

足額繳納勞工保險，並依法為全體同仁投保全民健康保險等法定保障。

退休照顧

我們依勞動基準法及勞工退休金條例辦理員工退休事宜，成立勞工退休準備金監督委員會，並於2005年7月起依勞工退休金條例實施新制退休金制度，按月為新進員工及選擇適用新制退休金條例之原有員工，提繳每月工資6%至勞保局退休金個人帳戶，同時繼續為選擇適用舊制退休金辦法之原有員工，及選擇適用新制退休金辦法之原有員工的舊制保留年資，按原員工退休辦法退休金給付標準計算提撥適額之退休準備金至台灣銀行專戶，使員工長期服務無後顧之憂。

員工團險

為所有正職同仁投保團體保險，所有同仁投保至少300萬元壽險，遠優於一般企業，為同仁家庭提供至少3-5年的經濟保障。此外，考量同仁也會有為家人投保的需求，爭取以優惠價格提供同仁本人及眷屬自費加保壽險與意外傷害險。

健康檢查及健康關懷

每兩年提供同仁定期免費健康檢查，包含全套式血液檢查、心血管疾病、癌症篩檢、眼壓檢查、超音波、X光、心電圖等檢查項目，為同仁的健康嚴加把關，並由醫師及護理師提供異常追蹤之必要協助。

無息貸款

- 為減輕同仁在面臨人生重大階段或事件之經濟負擔，任職滿一年同仁可向福委會申請無息貸款。
- 申請類別包含購屋、房屋修繕、結婚、生育、購車、急難救助...等。
- 制度開展迄今已有1,195人次申請運用，放款總金額接近4億元。

年度	2018	2019	2020
申請人數	27人	21人	23人
放款總金額	12,821,000元	10,284,000元	12,568,000元



員工關懷與福利

- 提供同仁結婚、喪葬、住院慰問、生育、生日等禮金或禮券等員工關懷福利。
- 成立職工福利委員會，舉辦諸如運動會、家庭日、三節禮品活動、電影欣賞活動、新春聯歡晚會、部門旅遊與團建活動等多元豐富的活動，以凝聚員工向心力。
- 定期提供專業肩頸舒壓按摩服務，改善久坐辦公的僵硬，促進血液循環。
- 提供全日免費咖啡，以及輕食自助福利社服務。

工作與生活平衡

- 強調營造「智慧均衡的工作生活模式」，鼓勵同仁適度休假，除依法賦予員工特休假；特別針對年資未滿一年新進同仁，優於勞基法額外賦予休假。



打造性別友善職場

- 公司選用與晉升人才不受性別影響，2020所有經理級以上管理職中女性人數占39%，較2019提高3%；2020年副理級(含)以上女性員工人數占47%。高於女性員工比例。
- 友善提供彈性的育嬰留停環境，統計2020年符合育嬰留職停薪申請資格的女性同仁中，有五成以上會接續在生產後申請育嬰假(亦有多位男性同仁申請)，且近八成申請育嬰留停的同仁會回任，降低同仁工作與家庭照顧間的衝突，使同仁不因短期的家庭照顧因素中斷職涯！

育嬰留停及復職留任比率

項目	男性人數	女性人數	Total
2020年度享有育嬰假的員工總數(A)	57	60	117
2020年度實際使用育嬰假的員工總數(B)	5	31	36
2020年度育嬰假後應該復職的員工總數(C)	3	22	25
2020年度休完育嬰假後，在報導期間復職的員工總數(D)	0	20	20
2019年度休完育嬰假後，在報導期間復職的員工總數(E)	3	9	12
2019年度休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數(F)	2	8	10
育嬰留職停薪申請率(B/A)	9%	52%	31%
復職率(D/C)	0%	91%	80%
留任率(F/E)	67%	89%	83%

註：

1. 男:2018-2020請陪產假；女:2018-2020請生產假

2. 復職率：實際育嬰留停復職復職後十二個月仍在職員工數/[前一年度]實際育嬰留停復職員工數

3. 留任率：[前一年度]育嬰假復職後十二個月仍在職員工數/[前一年度]實際育嬰留停復職員工數

3-5 促進勞資和諧

勞資關係之溝通，除於正常組織系統外，更有勞資會議、福委會議、聊天會/座談會等管道，使全體同仁均有機會與各級主管溝通，以期建立共識，促進勞資和諧。此外，經常性透過APP訊息推播、電子郵件通告及實體公告欄，對同仁佈達制度觀念、福利活動事項、營運相關資訊等，確保同仁對於公司理念、活動與發展走向的理解及認同建立暢通的員工申訴機制，接獲申訴將以保密方式調查及因應，確保相關人員權益。

2020年度並未發生重大勞資糾紛及損失。

溝通管道	說明
勞資會議	為暢通勞資溝通管道，建立雙方共識，每季定期舉行勞資會議，討論勞方相關權益事項，促進勞資和諧。勞資會議中，勞方代表比例佔50%以確保權益維護。
福委會議	每季定期舉行福委會議，討論有關福利措施、團建活動安排等事項，促進員工福祉，凝聚組織向心力。
職能面談	職能衡量制度是所有聯強同仁衡量自我能力成長的重要工具，方便同仁每半年定期進行自我檢視自身能力強弱項目，明確設定精進方向，同時也是主管了解並輔導部屬、進行職能面談的重要協助工具，藉以彼此溝通對基礎與專業能力成長進度的檢視。
聊天會 / 座談會	定期舉行主管聊天會，以輕鬆的形式進行跨部門溝通，促進彼此共識有助事務推動；舉行新人座談會，促進新進同仁對公司的理解及釋疑，更融入公司文化與價值觀。
訊息公告	經常性透過APP訊息推播、電子郵件通告及實體公告欄，對全體同仁佈達制度觀念、福利活動事項、營運相關資訊等，確保同仁對於公司理念、活動與發展走向的理解及認同。
員工申訴機制	專線電話：02-2506-3320分機2141 電子信箱：hr1999@synnex.com.tw 接獲申訴時，將以保密方式調查及因應，確保相關人員權益。



04

環境保護

氣候變遷的減緩與調適

4-1 能源與溫室氣體管理

4-2 水資源管理

4-3 廢棄物減量

4-4 環境友善作為



氣候變遷風險與機會

聯強國際為台灣首家揭露TCFD的電子通路業者





聯強為高科技產業通路整合服務供應商，雖然非屬高污染性行業，但身為地球公民的一份子，對於減緩與調適氣候變遷的威脅責無旁貸。且隨著國內外氣候相關法規加嚴、極端氣候事件發生愈加頻繁，乃至於消費者行為的改變等，對於我們的營收、產品價值，甚至商譽，皆可能產生潛在的衝擊。

聯強正逐步完善對於氣候相關風險與機會的識別及管理方法，並制定對應策略，以期建立公司及客戶邁向低碳轉型的能力，為全球永續發展做出貢獻。

同時，聯強積極支持氣候相關財務揭露專案小組(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures; TCFD) 的工作，並按其建議的框架揭露本年度之工作進度與成果。

TCFD

Task Force on
Climate-related
Financial
Disclosures

 氣候治理	<p>CSR委員會：氣候變遷管理的最高組織</p> <ul style="list-style-type: none"> 由CSR委員會直接負責監督與管理公司整體永續議題及氣候相關的風險與機會，並定期向總經理(CSR委員會主席)報告執行成果。 <p>CSR環境小組：依委員會決議之策略與目標推動永續專案</p>
 氣候策略	<ul style="list-style-type: none"> 定期研調：CSR環境小組蒐集各業務部門的反饋 鑒別與評估：氣候議題相關的風險與機會 策略研擬：召開會議討論因應措施，減緩潛在氣候風險，掌握永續商機。
 風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 依據 TCFD 架構：建構聯強的氣候風險辨識流程 納入公司運營策略：針對減緩氣候變遷與調適，制訂預防性維護計畫 積極主動：管理氣候相關風險與採取必要建置投資
 指標和目標	<ul style="list-style-type: none"> 定錨：氣候變遷相關的管理指標 檢視：年度目標達成進度與實際績效 分析：年度指標達成進度與績效改善

2020年氣候相關風險與機會鑒別成果

潛在風險

面向	議題	潛在風險描述	預期影響時程	潛在財務影響	因應措施
政策與法規	受營運所在地的減碳法規要求	為減緩二氧化碳的排放，各國政府相繼出台相關排放規範。聯強營運據點遍佈全球，雖然聯強為非高碳排企業，但仍可能受到當地法規要求而產生額外的減碳成本。	中期	成本增加	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 持續關注各營運據點所在地法規 ✓ 檢視公司節能減碳目標達成進度 ✓ 汰換耗能設備
供應鏈管理	供應鏈中斷	隨著氣候變遷加劇極端天氣事件發生機會的增加，可能導致我們的供應鏈中斷，造成無法及時交貨，可能導致營收及聲譽的損失。	中期	營收下降	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 優化數位產品與服務投資組合 ✓ 多品牌採購，擴大業務規模 ✓ 提升整體供應鏈彈性
	供應商轉嫁成本	因為氣候變遷的衝擊造成供應商生產成本增加，可能提高產品的採購價格。影響其產品競爭力，可能會影響我們的盈利能力。	長期	營收下降	
氣候暖化	用電或用水增加	因氣候暖化導致的用電或用水增加，可能會造成營運成本的增加	長期	成本增加	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 定期宣導節能措施 ✓ 更換節能燈具

潛在機會

面向	議題	潛在機會描述	預期影響時程	潛在財務影響	實踐策略
配銷管理	更有效率的配銷工具與體系	運輸碳排放為聯強重要的排放源之一，透過優化配送路線及淘汰油耗效率較差之車輛，使能源可以被更有效率的運用，降低碳排的同時也降低能源使用成本。	短期	成本下降	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建置智能運籌配送管理系統 ✓ 全面汰換為符合能耗標準的五期車
產品與服務	客戶對低碳產品與服務需求增加	在全球低碳轉型的趨勢下，客戶更願意支持低碳、環保的產品，若聯強能提供符合市場需求的產品與服務，將提升我們的收入與聲譽。	短期	營收上升	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 持續關注市場需求與低碳風險 ✓ 供應商採購合乎低碳趨勢產品 ✓ 強化數位化服務

永續重大議題

氣候變遷風險與機會

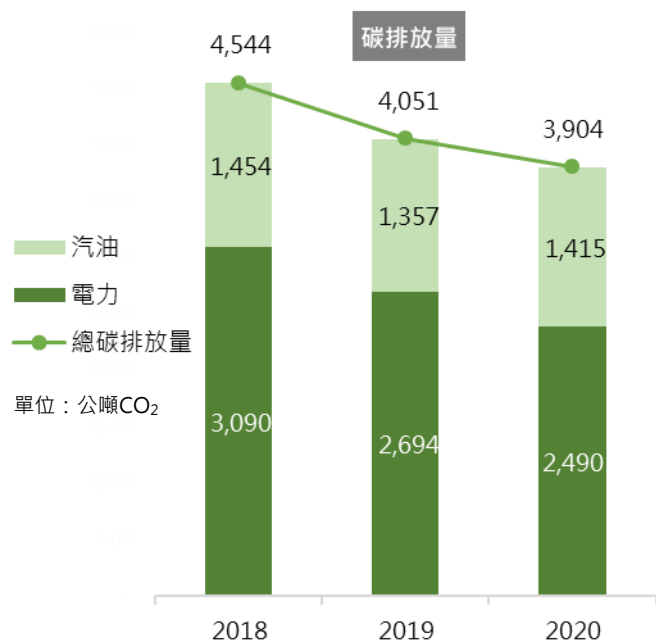
環境保護宣言：低碳營運

聯強致力於成為低碳營運的標竿企業，持續採用數位機制與環保措施，減少整體溫室氣體排放。

政策	<p>聯強為因應各地運籌中心的建置與維護，採取高標準及持續提升管理規範，並大幅建置自有車隊來配送，以維持穩定供貨功能並同時定期檢視汙染排放，以符合法規並達到環境友善之精神：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 直接排放範疇：持續降低污染物排放 • 間接排放範疇：持續推動節能減碳措施
目標	<p>運用IoT科技監測運籌中心之設備營運與持續改善營運設備和車隊管理模式，持續優化營運，維持永續經營之目標。</p> <p>以2019年為基準年，至2024年：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 每出貨箱之碳排降幅目標調升至8%*(2020提前達成5年內降3%之目標；故碳排降幅目標調升至8%) • 人均用水密集度降低3%
權責單位 與資源	<p>權責單位：運籌品質管理室</p> <p>資源：各營業單位</p>
行動計劃	<p>聯強持續性地因應當地環保管控法規，針對不足或尚可改善之處，進行全方面的採購/修繕/汰換。並定期性的檢視氣候環境所帶來之影響，以檢視與改善投資者與消費者權益。</p>
管理方針 評估機制	<p>聯強集團遵循TCFD框架，營運與監控單位為集團總部運籌品管室，各運籌與營運基地皆須定期審視現場營運標準並於當地管理層決策之下，進行各項改善與管控作業，並定期與總部單位進行回報。總部亦不定期檢視/稽核，以確保整體作業流程與成本效益。</p>

氣候指標與目標

1. 以2019年為基準年，至2024年每出貨箱之碳排放量較基準年降低 8% ^[註1]
2. 以2019年為基準年，至2024年人均用水密集度較基準年降低 3%。



整體碳排放量降幅3.6% ^[註2]

電力碳排放量降幅達7.6%

[註1] 2020提前達成5年內降3%之目標，故碳排降幅目標調升至8%

[註2] 碳排放量換算依資誠會計2015年提供參照標準

電力：1 公噸CO₂=1,920度電；汽油：1 公噸CO₂=442公升油

➤ 因業務量增長，汽油碳排放量微幅增長4.2%，但每箱用油與平均油耗均下降

• 物流每箱用油降幅達6.7%至0.14(L)

反映數位機制成效：優化配送路線、智慧派車排程

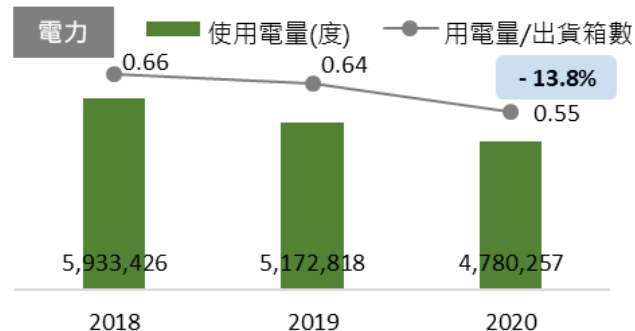
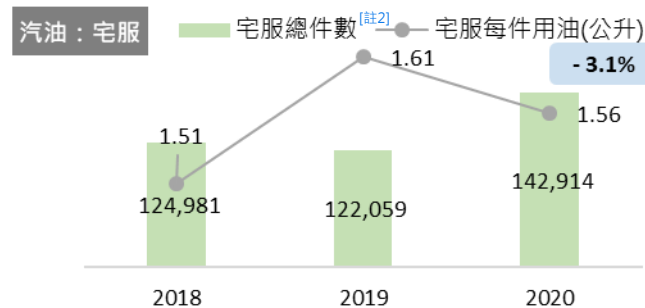
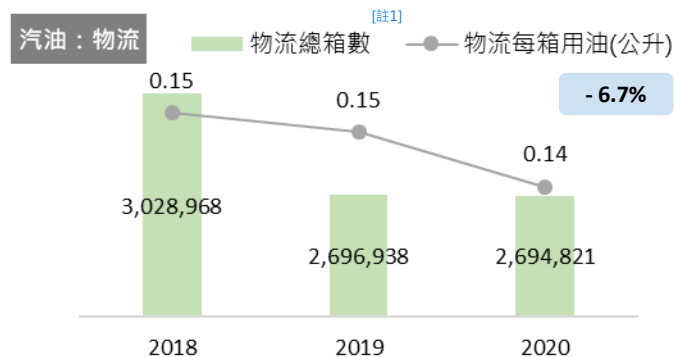
• 宅服平均油耗降低 3.1%

涵蓋業務範疇：到宅安裝與到宅維修。

總件數成長17%，平均油耗降低 3.1%，至1.56 (L)，節能措施主要為路線安排優化，以及宅服件數成長之規模效益

• 每箱用電降幅達13.8%

持續推動各項節能省電措施



[註1] 物流總箱數：物流自送店配、宅配箱數、小家電宅配件數

[註2] 宅服總件數：僅計入自送件數之用油。因應宅服需求大增，宅服2019起與委外承運商配合，委外件數約佔總運作量20%

4-1 能源與溫室氣體管理

組織內部能源消耗

聯強內部能源消耗以非再生能源的外購電力及運籌中心物流配送車輛用油為大宗。台北總部為商業辦公大樓，以資通設備機房、空調系統及燈具等外購電力耗用為主；運籌中心外購電力耗用則來自自動倉儲設備及燈具為主，另有物流配送車輛用油。

相關數據來源分別為台電公司的電費單據及物流配送車加油紀錄表，及參考能源局公告之能源產品單位熱值表，經下方公式計算而得：

$$\text{能源能耗量} = \text{能源使用量} \times \text{能量熱值} \times \text{能量單位轉換}$$

● 外購電力

以2019年為比較基準年，2020年用電量降低7.6%為17,213 (GJ)，主要因以下措施：



更換200+盞
LED節能燈具
節約4萬度用電



定期保養維持效能
空調主機
冷卻水塔散熱鱗片



節令減少1小時
空調運轉量
動態調整空調開關機時間

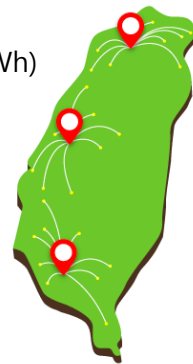
- 持續提升運籌中心車輛用油效率
2020年宅服總運作量上升+25%
總用油上升+4%為21,990 (GJ)
強化數位機制提升用油效率：
- ✓ 優化配送路線效率+8%^[註1]
- ✓ 提升宅服產能效率+16%^[註2]

每人每日

130
配送件數

7件 10件
到宅維修 到宅安裝

- 運籌中心車輛全面汰換為五期車
- ✓ 環境污染物排放總量降低5%
- ✓ 每輛氮氧化物NOx由3.5 (g/kWh)降低至2 (g/kWh)

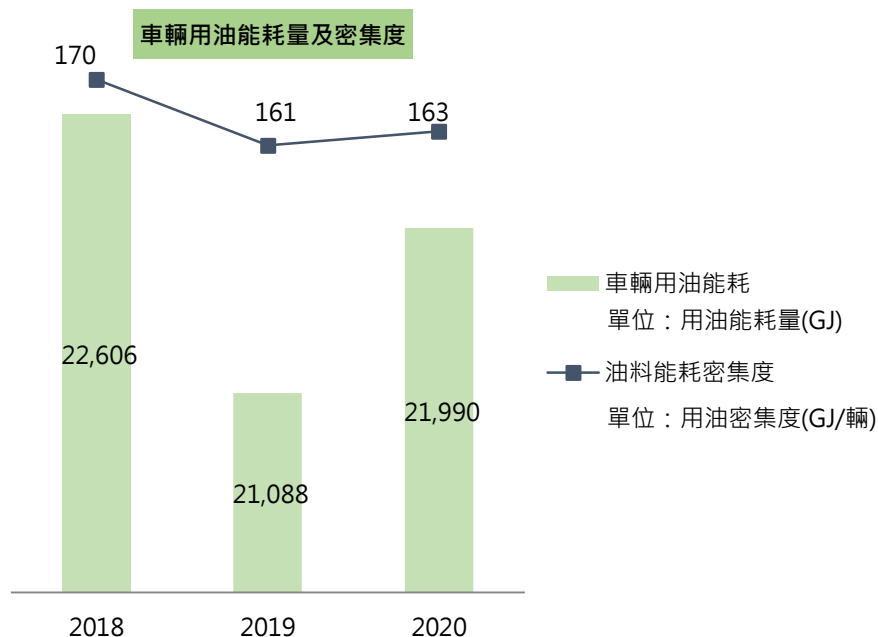


[註1] 優化配送路線提升效率：以2019人均配送120件對比2020人均配送130件，為8%
[註2] 宅服產能效率提升：以2019人均宅修6件對比2020人均宅修7.4件，為23.3%；宅裝2019人均6.9件對比2020人均8件，為15.9%，取保守估計值15.9%四捨五入為16%

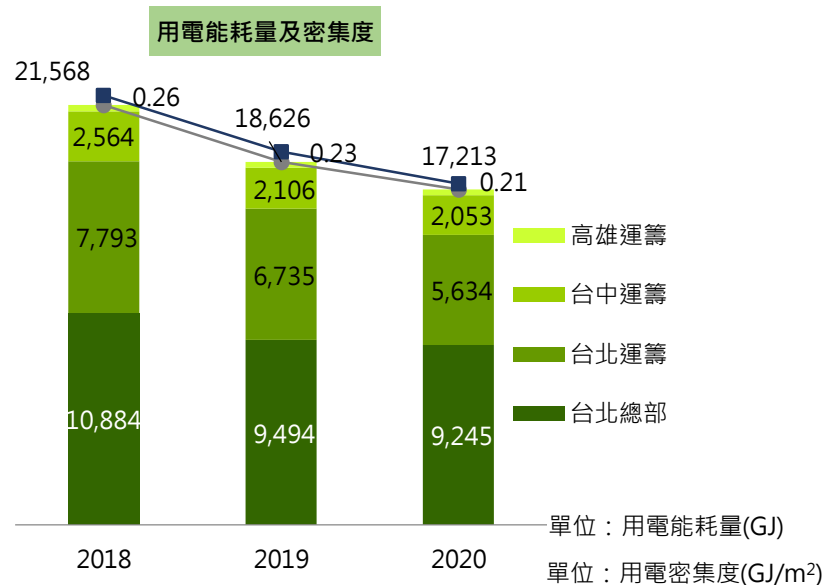
2020年相較於2019年，總能源消耗下降3.1%，為38,482 (GJ)

顯示運作量大幅增長之下，優化系統機制助益能源使用效率，持續進步

- 用油密集度：2020年微幅上升1.2%，為163 GJ/輛
- 原因分析：係因宅服服務戶數年成長達25%
- 因應策略：系統機制持續優化，提升配送效率與宅服產能效率



- 用電密集度：2020年下降8.7%，為0.21 GJ/m²
- 原因分析：更換節能燈具、汰換耗電設備、落實節能行動



- 2020年各營運據點用電量(度)

台北總部	台北運籌中心	台中運籌中心	高雄運籌中心
2,567,576	1,564,683	570,158	77,840

溫室氣體排放量

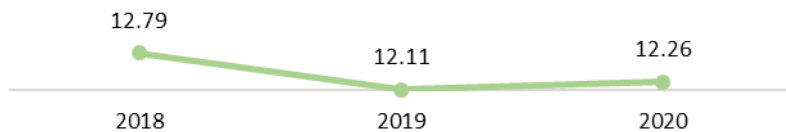
聯強溫室氣體排放可分為直接排放(範疇一)及間接排放(範疇二)，來源分述如下：

- 直接排放(範疇一)：車輛用油
- 間接排放(範疇二)：外購電力

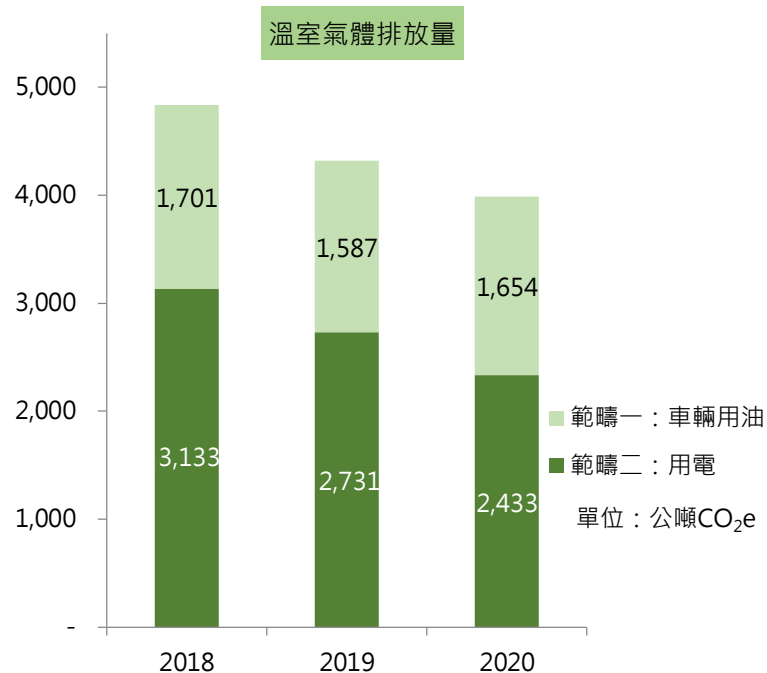
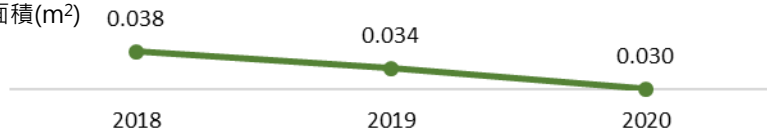
本報告溫室氣體量化計算係參考環保署於2019年6月27日更新之「溫室氣體排放係數管理表6.0.4版」、經濟部能源局2020年7月20日公布之電力排碳係數，以及聯合國氣候變遷政府間專家委員會(IPCC) 2014年第五次評估報告之100年時間尺度的全球暖化趨勢(GWP)進行計算，其中利用GWP將所有溫室氣體排放量轉換為二氧化碳當量(CO₂e)。

2020年聯強整體溫室氣體排放總量較2019年下降5%，約為4,088公噸CO₂e，整體溫室氣體排放持續進步。2020年排放密集度相較於2019年：

- (範疇一)車輛用油：增加1.2%，由12.11公噸CO₂e/輛 上升至12.26公噸CO₂e/輛



- (範疇二)外購電力：降幅11%，由0.034公噸CO₂e/樓板面積(m²) 降至0.030公噸CO₂e/樓板面積(m²)



1. 車輛用油

溫室氣體排放量 = 使用量(L) X 排放係數(kg/L) X GWP (包含二氧化碳、甲烷及氧化亞氮)

2. 外購電力

溫室氣體排放量 = 使用量(度) X 排放係數(kg/度)

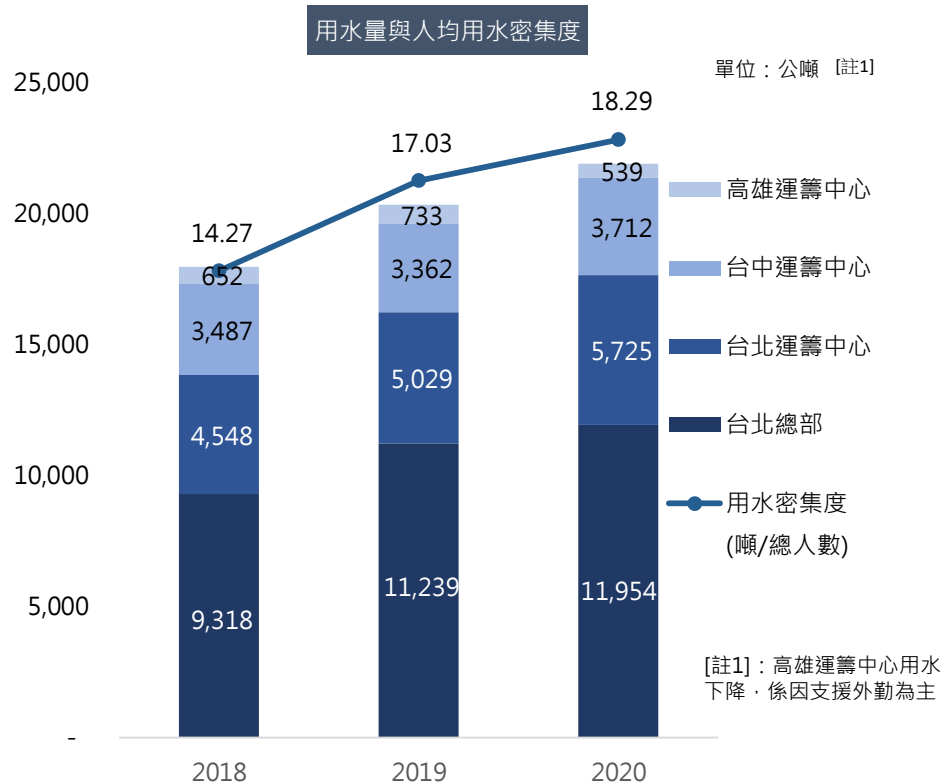
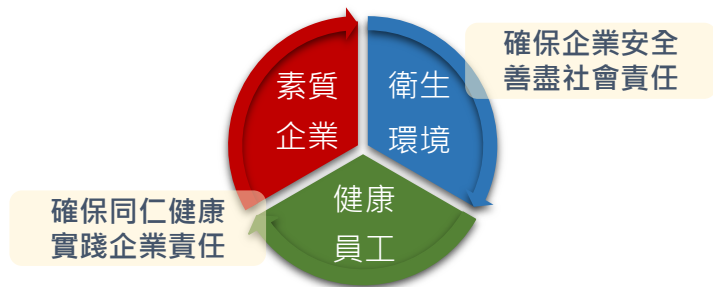
[註] 依能源局公布最新之電力排碳係數：1度電 = 0.509 Kg CO₂e (20200720公布2019係數)

4-2 水資源管理

近年來因氣候異常加劇導致乾旱期較長，聯強除持續落實日常巡檢、宣導節水觀念及導入節水設施等增進用水效率外，亦透過用水帳單檢視各地用水情況，從中瞭解各區用水改善空間。

綜觀2020年用水情況：

- 用水量為21,930公噸，相較2019年增加7.7%
 - 人均用水密度為18.29(噸/總人數)，相較2019年增加1.26%
- 整體用水量與用水密度皆較去年提升之原因分析，主要為2020年初全球COVID-19疫情升溫：
- 定期宣導同仁落實勤洗手等防疫措施
 - 2020年度聯強集團無任何COVID-19疑似、相關案例



4-3 廢棄物減量

針對廢棄物管理，聯強除落實垃圾分類及資源回收外，亦提倡使用環保餐具及購物袋，促進同仁垃圾減量觀念，並推動包材回收重複利用等政策以進行減廢。台北營運總部為辦公室型態，以同仁生活垃圾為主，可分為一般廢棄物及公告應回收或再利用(R類)廢棄物；而運籌中心除前述兩種廢棄物外，另有一般事業廢棄物，來源包含產品維修廢品及輔銷物等。

綜觀2020年台北總部與運籌中心(台北、台中及高雄)廢棄物總產生量：

- 以2019年為基準年：微幅增加2%，為136公噸
- 係因運籌中心運作量上升(宅服案件數成長25%，物流配送箱數成長1.3%)，耗包材總量微幅上升

上述各類廢棄物皆委由合格清運廠商依廢棄物分類進行適當處置，其中一般廢棄物(生活垃圾)係運送至焚化廠進行焚化處置；一般事業廢棄物(通訊與資訊週邊產品報廢等)及公告應回收再利用(R類)，則是以回收再利用進行處置。



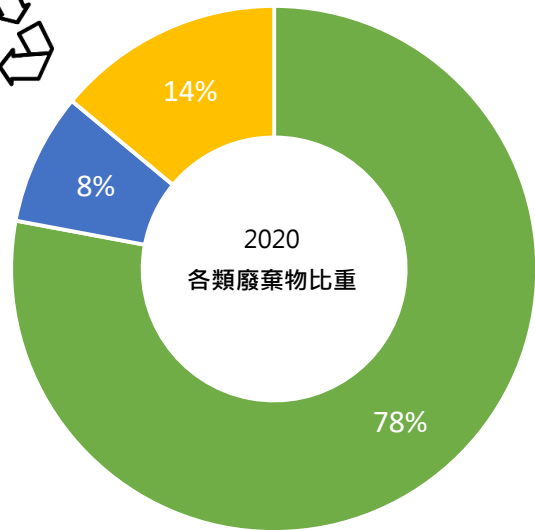
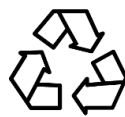
環保減塑意識：自備餐食



落實分類與回收



專業清運廠商



■ 一般廢棄物 ■ 一般事業廢棄物 ■ 公告應回收或再利用(R類)

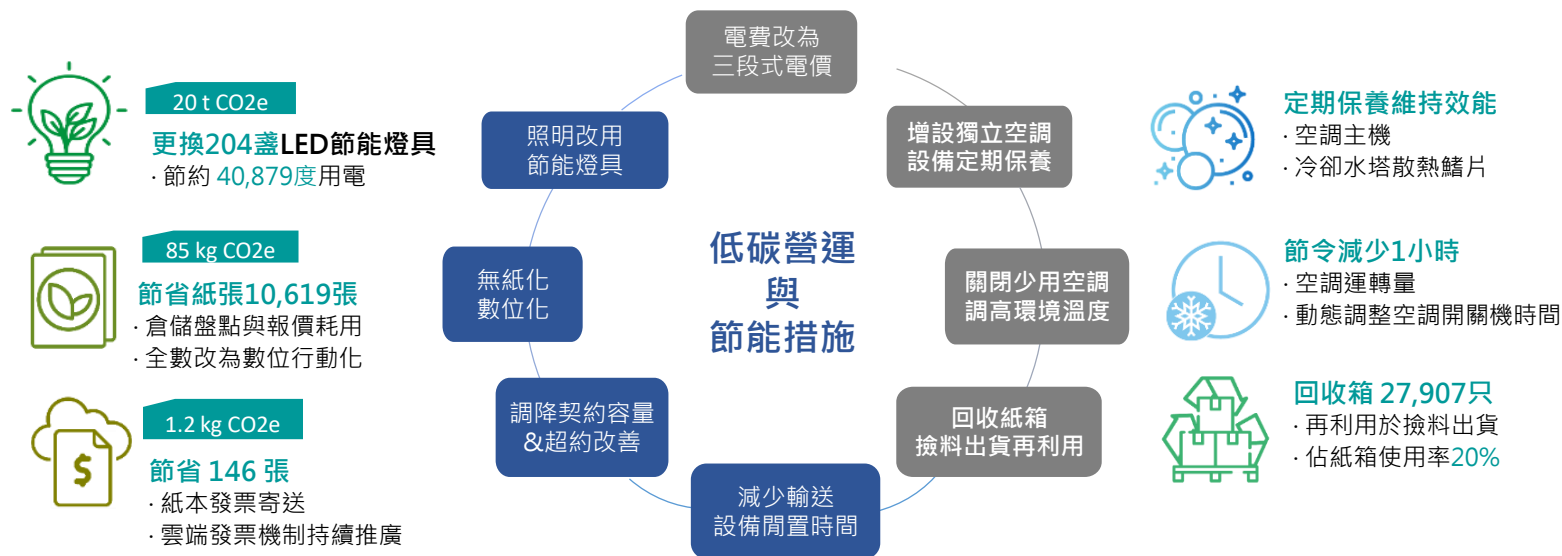
項目	處置方式	2018	2019	2020
一般廢棄物	焚化	103	104	106
一般事業廢棄物	回收	17	13	11
公告應回收或再利用(R類)	回收	29	17	19
合計	單位：公噸	149	134	136

4-4 環境友善作為

綠色節能專案

聯強多年來持續投入提升總部與運籌中心的能源使用效率，以降低對環境之負荷，特別是在耗能最大的運籌中心建置完善的節能管理與提升能源效率機制。其中源頭管理部分，啟用三段式電價，配合電價高低峰調整作業時間及調降用電契約容量，若超過契約用量即啟動改善方案；

另增設獨立空調降低閒置區域使用能耗，並定期維護保養、燈具更換為節能LED燈、設備功率因數改善等；其他節電措施則包含改善輸送作業流程減少設備閒置時間、關閉少用空調與提高環境溫度、關閉無人作業區的照明設備等。



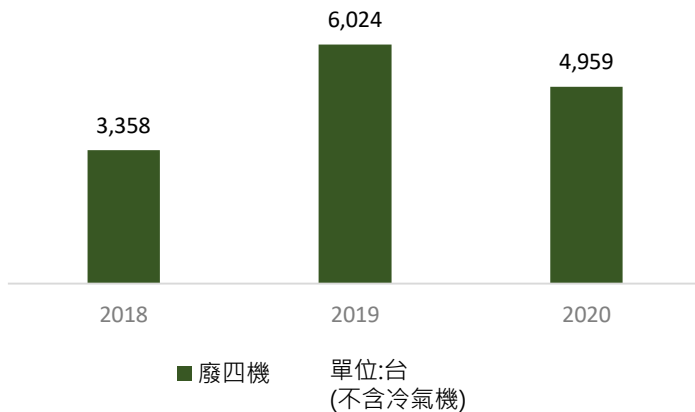
2020年減少溫室氣體約 20.9 公噸CO₂e

電子廢棄物回收

聯強於維修中心設有廢(舊)手機及貼有廢電子產品與電池回收標誌的回收箱，並提醒消費者於回收廢(舊)手機前須清除個人資料以維護個資安全，每季再統一委由廠商依法回收處置。

此外，聯強在2013年起即開始配合環保署「廢四機」回收政策，於家電安裝時，協助回收消費者家中的舊電視、舊冰箱、舊洗衣機(汰換家電的回收需求)，惟此為附加服務非屬聯強營運產生之廢棄物。

2020年廢四機回收總量4,959台。根據聯強耕耘家電市場的經驗，消費者端的回收周期逐漸進入尾聲，多數家庭已汰換舊型電視器(CRT)為LED液晶電視；消費者需求轉型為生活品質更高的追求，如添置家中第二、第三台液晶電視等，於2020年宅服經營可見一斑。



降低交通運輸的環境衝擊

物流配送與宅服車輛為聯強主要的耗能與排放溫室氣體來源，因此在車輛汰舊換新時時，全面採用符合我國環保法規的五期車輛，據車廠官方數據，五期車污染物排放量(氮化合物Nox)每輛能降低43%，能有效降低運輸過程產生的空氣污染。

此外，亦透過自行開發之運籌管理資訊系統，結合自有車隊與多年配送實務經驗劃分配送領域，提升配送效率。所有車輛回至廠區停放或於卸裝貨時，一律熄火禁止怠速，減少油耗、空氣污染物與溫室氣體的排放。除前述所採取的環境友善作為以降低環境衝擊外，聯強亦嚴格遵守中央及地方環保法規，2020年並無違反環保法規而受裁罰之紀錄。



05

社區共榮

5-1. 教育扶持

5-2. 知識與經驗分享

5-3. 社會關懷

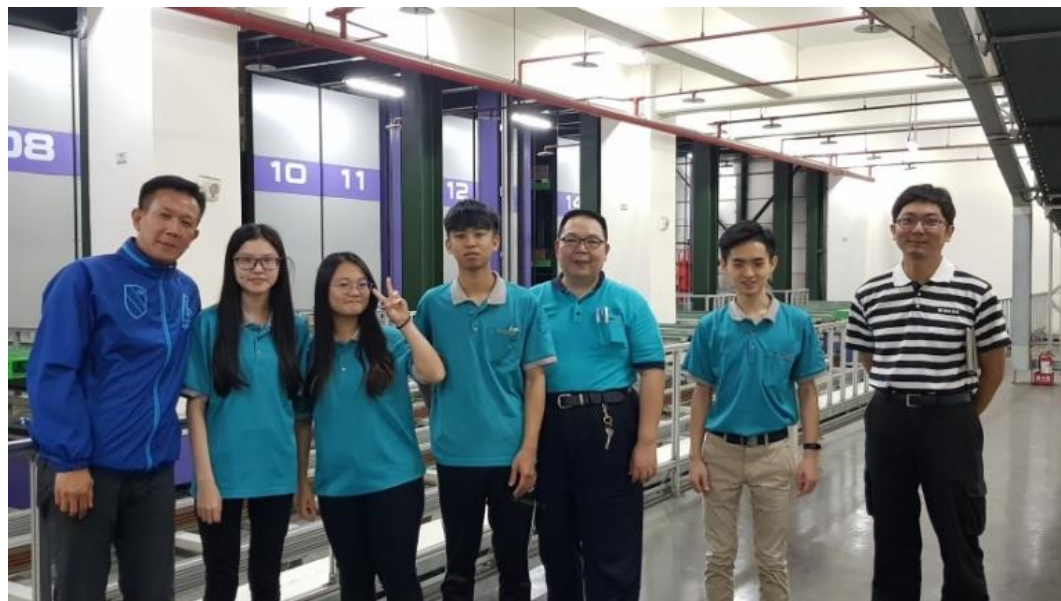


5-1 教育扶持

產學合作 實習生專案

提供結合教育學習與實務結合的實習機會，讓優秀的大學生能夠在投入職場之前，透過切身參與世界級企業運作與體驗，深入了解職場環境與產業生態，有助於幫助同學確立其學習方向以及建立未來職涯發展的目標，同時也讓年輕學子更加認識聯強，培養未來聯強以及社會的人才庫。

2019與2020年台北總部及北中南智能運籌中心總計聘用17名在學實習生。



智能運籌中心 提供產學交流教育訓練

位於林口與台中的運籌中心採用最先進的倉儲管理與智能運籌系統，不定期接待產業界與學術界參訪與交流，參訪單位包括交通大學、政治大學、香港中文大學、國家圖書館等學術單位，以及產業界交流。

累積近三年參訪智能運籌中心(含參觀及教育訓練)人數總計達1,188人。



(右圖) 交通大學學生參訪林口運籌中心



知識與經驗的分享
是我們回饋社會的方式

杜書伍



5-2 知識與經驗分享

聯強EMBA

聯強集團總裁杜書伍先生以「知識與經驗的分享，是我們回饋社會的方式」一信念，多年來將其經營管理觀念的精髓，透過出版、網站、電子郵件、社群網站等管道分享傳播，廣獲兩岸三地的上班族以及管理階層迴響與肯定，也成為企業經營管理印證理論與實務的最佳教材之一。

2020年聯強EMBA透過臉書(Facebook)分享47篇文章，獲得10,706次文章分享、96,736個讚與2,118次留言迴響。



文章分享

10,706



讚

96,736



留言迴響

2,118



版稅捐贈

新台幣3,119,836元

版稅捐贈

聯強國際總裁杜書伍先生將《打造將才基因》套書及相關文章出版之版稅收入，全數捐出作為推廣教育文化藝術用途，2020年捐贈版稅金額73,957元，截至2020年總計捐贈新台幣3,119,836元。

5-3 社會關懷

熱血聯強・分享愛

聯強基金會與聯強福委會近年來共同合作舉辦「熱血聯強 分享愛」活動，除了聯強員工熱情響應外，同時獲得江山里里長辦公室、鄰近社區及企業的共襄盛舉，活動圓滿達成募集目標。

2020年近百位聯強員工與民眾參與，大家都表示「我捐血我驕傲」。



聯強總部所在地江山里劉陽劍里長。

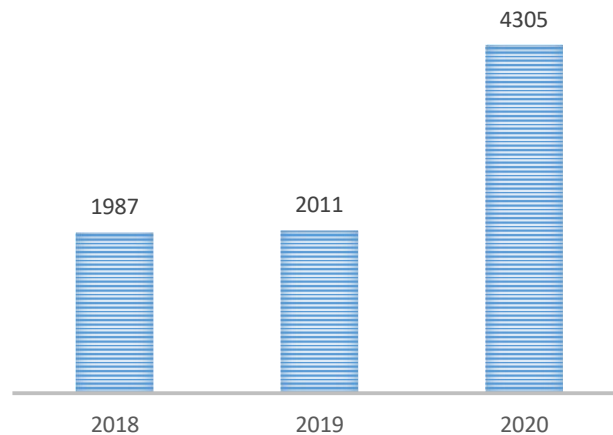
視障按摩服務

聯強多年來與視障按摩團體合作，於辦公區內提供視障按摩專區，讓聯強員工在忙碌之餘，能夠透過按摩服務調理身心，同時也讓視障按摩工作者增加更多工作機會，此一服務廣受同仁歡迎。並於2020年，受大愛電視台邀約採訪拍攝。2020年員工使用視障按摩服務總計4,305人次。



2020年大愛電視台採訪

近3年視障按摩服務人次



疫情相挺 愛不間斷

援助偏鄉讓愛永續



2020 年遭逢疫情影響經濟發展及民生需求，也連帶衝擊公益團體的捐贈收益，聯強國際集團發起員工愛心發票募集的捐贈活動，獲得集團全體員工積極響應，於短短 4 天內募集近 4 萬張發票，捐贈長年專注於台灣偏鄉醫療與社會福利的台東公益團體「東基公益」。

蒐集幸Food，一同享Food



為關懷弱勢家庭，使孩童免於飢餓，聯強國際與通達智能運籌響應「安得烈食物銀行計畫」，發起愛心食物募集活動，總計募集白米、麵條、肉類罐頭及調理包、保久乳、沖泡穀粉、麥片等物資約 900 件，透過安得烈慈善協會捐贈給 15 歲以下成長階段的弱勢家庭兒童及青少年。

附錄一 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 21011200 號

聯強國際股份有限公司 公鑒：

本事務所受聯強國際股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2020 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2020 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2020 年度企業社會責任報告書第 108 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 4 頁之「邊界與範疇」段落說明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統（若適用），以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
2/F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



此報告不對 2020 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信，另外，2020 年度企業社會責任報告書中屬 2019 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵從職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面未有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 張瑞婷 張瑞婷



中華民國 110 年 9 月 24 日

附錄二 確信項目彙總表

編號	確信項目	適用基準	頁碼
1	P.95 「用水量與人均用水密集度」長條圖中，2020年聯強國際於台灣營運據點(台北總部、台北運籌中心、台中運籌中心及高雄運籌中心)之用水量。	依據台灣自來水公司之水費單據統計2020年用水量，前開資訊涵蓋範圍為台北總部、台北運籌中心、台中運籌中心及高雄運籌中心全年度用水數據，若營運據點有共租區域，則與共同承租之租戶平均分攤。	95
2	P.93 「2020年各營運據點用電量(度)」表格中，聯強國際於台灣營運據點(台北總部、台北運籌中心、台中運籌中心及高雄運籌中心)之用電量。	依據台灣電力公司之電費單據統計2020年用電量，前開資訊涵蓋範圍為台北總部、台北運籌中心、台中運籌中心及高雄運籌中心全年度用水數據，若營運據點有共租或外租區域，則依獨立电表之實際抄表度數進行比例分攤。	93
3	2020年副理級(含)以上女性員工人數占47%。	依據人事作業系統於2020年12月31日之資訊，副理級(含)以上之女性員工占比係以副理級(含)以上之女性員工人數除以副理級(含)以上之總員工人數進行計算。	83
4	P.81 「無息貸款」表格中，2020年員工無息貸款申請人數及放款總金額。	依據人資部門記錄之2020年員工無息貸款累計核貸人數及累計放款總金額。	81
5	2020年到宅服務滿意度平均分數為4.8分(註)。 註：到宅服務滿意度調查結果以2020/5/22聯強服務問卷管理系統機制對接上線起算。	依據聯強服務問卷管理系統統計2020年客戶對於整體服務評價結果(可評1~5分，滿分為5分)，採用簡單平均法求得到宅服務滿意度平均分數。 註1：到宅服務滿意度以服務單數計算。一次到宅服務即成立一服務單號。 註2：由於以下原因，單一服務單將有重複的情形。若有此情形，則以回填時間最新者計： 1. 客戶於問卷填寫完畢時誤觸而導致發送多次結果。 2. 聯強針對部分滿意度結果較不理想之客戶進行回訪，該客戶於回訪結束後再次填寫問卷回饋。	58

附錄三 GRI Standards 指標索引：一般標準揭露

一般揭露		報告書章節及說明	頁次
組織概況			
102-1	組織名稱	1.1 關於我們	18
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 關於我們	16
102-3	總部位置	1.1 關於我們	19
102-4	營運活動地點	1.1 關於我們	16
102-5	所有權與法律形式	1.1 關於我們	19
102-6	提供服務的市場	1.1 關於我們	16
102-7	組織規模	1.1 關於我們	19
102-8	員工與其他工作者的資訊	3.1 員工多元化與平等	67
102-9	供應鏈	2.3 完善的供應商管理	61
102-10	組織與其他供應鏈的重大改變	2020年度本公司組織及供應鏈無重大改變	-
102-11	預警原則或方針	1.3 誠信經營與反貪腐、1.4 風險管理作為	32-36
102-12	外部倡議	本年度未有外部簽署之倡議	-
102-13	公協會的會員資格	聯強國際參與之公協會組織	19
策略			
102-14	決策者的聲明	經營者的話	2-3
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	1.4 風險管理作為	34-36
倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信經營與反貪腐	33
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	1.3 誠信經營與反貪腐	33

附錄三 GRI Standards 指標索引：一般標準揭露

一般揭露		報告書章節及說明	頁次
治理			
102-18	治理結構	公司治理架構、企業永續(CSR)委員會架構	23、9
102-19	委任權責	公司治理架構、企業永續(CSR)委員會架構	23、9
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	公司治理架構、企業永續(CSR)委員會架構	23、9
102-21	與利害關係人諮詢經濟、環境和社會主題	重大議題鑑別流程、重大議題鑑別結果、利害關係人關注議題與溝通管道及頻率	8-12
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	公司治理架構、企業永續(CSR)委員會架構	23、9
102-23	最高治理單位的主席	經營者的話、企業永續(CSR)委員會架構	2-3、9
102-24	最高治理單位的提名與遴選	企業永續(CSR)委員會	9
102-25	利益衝突	董事會職能	24
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	企業永續(CSR)委員會	9
102-28	最高治理單位的績效評估	董事會職能	24
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	重大議題鑑別結果	10
102-30	風險管理程序的有效性	重大議題鑑別流程、重大議題鑑別結果	8-10
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	重大議題鑑別流程、重大議題鑑別結果	8-10
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	公司治理架構、企業永續(CSR)委員會	23、9
102-33	溝通重要關鍵議題	利害關係人關注議題與溝通管道及頻率	11-12
102-34	關鍵議題的性質和總數	重大議題鑑別結果	10
102-35	薪酬政策	薪資報酬委員會	27
102-36	薪酬決定的流程	薪資報酬委員會	27
102-37	利害關係人的參與	利害關係人關注議題與溝通管道及頻率	11-12

附錄三 GRI Standards 指標索引：一般標準揭露

一般揭露	報告書章節及說明	頁次	
利害關係人溝通			
102-40	利害關係人團體	利害關係人關注議題與溝通管道及頻率	11-12
102-41	團體協約	無此情事	-
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大議題鑑別流程	8
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人關注議題與溝通管道及頻率	11-12
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大議題鑑別流程、重大議題鑑識結果	8-10
報導實務			
102-45	合併財報中所包含的實體	關於本報告書	4
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	4
102-47	重大主題表列	重大議題鑑識結果	10
102-48	資訊重編	無此情事	-
102-49	報導改變	無此情事	-
102-50	報導期間	關於本報告書	4
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	4
102-52	報導週期	關於本報告書	4
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	4
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	4
報導實務			
102-55	GRI內容索引	附錄二 GRI Standards指標索引	109-116
102-56	外部保證/確信	附錄一 會計師有限確信報告	107

附錄三 GRI Standards 指標索引：特定標準揭露

特定標準揭露		報告書章節及說明	頁次
★經濟績效			
103-1	解釋重大主題與其邊界	永續重大議題：經濟績效	20
103-2	管理方針與其組成部分	永續重大議題：經濟績效	20
103-3	管理方針的評估	永續重大議題：經濟績效	20
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	表格：經濟績效	21
201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	3.4 優質福利與薪資報酬	80
★法規遵循			
103-1	解釋重大主題與其邊界	永續重大議題：法規遵循	37
103-2	管理方針與其組成部分	永續重大議題：法規遵循	37
103-3	管理方針的評估	永續重大議題：法規遵循	37
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無此事件	-
307-1	違反環保法規	無此事件	-
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無此事件	-
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	無此事件	-
★誠信經營			
103-1	解釋重大主題與其邊界	永續重大議題：誠信經營	32
103-2	管理方針與其組成部分	永續重大議題：誠信經營	32
103-3	管理方針的評估	永續重大議題：誠信經營	32
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	永續重大議題：誠信經營、1.3 誠信經營與反貪腐	32-36
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	無此事件	-

附錄三 GRI Standards 指標索引：特定標準揭露

特定標準揭露		報告書章節及說明	頁次
★產品與服務模式的創新			
103-1	解釋重大主題與其邊界	永續重大議題：產品與服務模式的創新	40
103-2	管理方針與其組成部分	永續重大議題：產品與服務模式的創新	40
103-3	管理方針的評估	永續重大議題：產品與服務模式的創新	40
採購實務			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	2.3 完善的供應商管理：前30大供應商中，8家來自台灣本地	61

附錄三 GRI Standards 指標索引：特定標準揭露

特定標準揭露		報告書章節及說明	頁次
★氣候變遷的風險與機會			
103-1	解釋重大主題與其邊界	永續重大議題：氣候變遷風險與機會	89
103-2	管理方針與其組成部分	永續重大議題：氣候變遷風險與機會	89
103-3	管理方針的評估	永續重大議題：氣候變遷風險與機會	89
能源			
302-1	組織內部的能源消耗量	4.1 能源與溫室氣體管理	92-94
302-3	能源密集度	4.1 能源與溫室氣體管理	92-94
302-4	減少能源消耗	氣候變遷的減緩與調適、4.1 能源與溫室氣體管理	89-94
水			
303-1	共享水資源之相互影響	4.2 水資源管理	95
303-3	取水量	4.2 水資源管理	95
生物多樣性			
304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它	無此情事	-
排放			
305-1	直接溫室氣體排放	溫室氣體排放量	94
305-2	能源間接溫室氣體排放	溫室氣體排放量	94
305-4	溫室氣體排放密集度	溫室氣體排放量	94
305-5	溫室氣體排放減量	溫室氣體排放量	94
廢棄物			
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	4.3 廢棄物減量	96

附錄三 GRI Standards 指標索引：特定標準揭露

特定標準揭露		報告書章節及說明	頁次
★全球性市場參與			
103-1	解釋重大主題與其邊界	永續重大議題：全球性市場參與	15
103-2	管理方針與其組成部分	永續重大議題：全球性市場參與	15
103-3	管理方針的評估	永續重大議題：全球性市場參與	15
★勞資與勞雇關係			
103-1	解釋重大主題與其邊界	永續重大議題：勞資與勞雇關係	66
103-2	管理方針與其組成部分	永續重大議題：勞資與勞雇關係	66
103-3	管理方針的評估	永續重大議題：勞資與勞雇關係	66
401-1	新進員工和離職員工	表格：2020員工組成資料	69
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.4 優質福利與薪資報酬	79-83
401-3	育嬰假	生活與工作平衡	83
402-1	關於營運變化的最短預告期	人權相關管理機制說明	68
★職業安全衛生			
103-1	解釋重大主題與其邊界	職業安全衛生	70
103-2	管理方針與其組成部分	職業安全衛生	70
103-3	管理方針的評估	職業安全衛生	70
403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	表格：運籌中心職業安全衛生委員會組成	72
403-2	傷害類別：傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	職業災害預防	73

附錄三 GRI Standards 指標索引：特定標準揭露

特定標準揭露		報告書章節及說明	頁次
★客戶隱私			
103-1	解釋重大主題與其邊界	永續重大議題：客戶隱私	59
103-2	管理方針與其組成部分	永續重大議題：客戶隱私	59
103-3	管理方針的評估	永續重大議題：客戶隱私	59
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無此事件	-
★員工人權			
103-1	解釋重大主題與其邊界	永續重大議題：員工人權	65
103-2	管理方針與其組成部分	永續重大議題：員工人權	65
103-3	管理方針的評估	永續重大議題：員工人權	65
訓練與教育			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	多元及系統化教育訓練	76
404-2	提升員工職能及過渡協助方案數	職涯發展	77
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	表格：績效評核制度及接受評核人數	78
員工多元化與平等機會			
405-1	治理單位與員工的多元化	公司治理架構、人權相關管理機制說明、表格：2020員工組成資料	23、68-69
不歧視			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	無此事件	-
行銷與標示			
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	供應商管理	62
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	無此事件	-
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無此事件	-